23 de septiembre de 2014



Mobbing Cero

El mobbing o acoso laboral en la ciudad de Chihuahua.

Trabajo realizado por los investigadores:
Lic. María Cristina Carmona Lazo y L.S.C.A. Marcos Enrique Zaragoza Rodríguez

www.mobbingcero.com | mobbingcero@gmail.com

Contenido

Estudio de mercado.

I. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.

El propósito del presente estudio es con la finalidad de estudiar y conocer la situación actual en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua en cuanto a situaciones de acoso laboral o también denominado mobbing, con el propósito de generar estadísticas que nos permitan dar una perspectiva a nuestros prospectos de clientes acerca de la situación laboral a la que nos estamos enfrentando en esta materia así como sus consecuencias.

II. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS.

Objetivos del estudio.

-Descubrir si los encuestados conocen que es el término mobbing o acoso laboral.
-Calcular un estimado de organizaciones del sector secundario (manufactura e industria) que tienen internamente problemas de mobbing.
-Calcular un estimado de organizaciones del sector terciario (comercio y servicios) que tiene internamente problemas de mobbing.
-Calcular un estimado de servidores públicos gubernamentales ya sea municipales o estatales que se han enfrentado a problemas de mobbing.
-Descubrir que tan importante es para los trabajadores que se hable y se les informe acerca del acoso laboral.
-Descubrir la frecuencia en la que los encuestados sufren de acoso laboral o mobbing.
-Descubrir el tipo y área de mobbing o acoso laboral que sufren los encuestados.
-Conocer si los encuestados han acudido a alguna instancia judicial a resolver problemas de mobbing y su resultado.
-Conocer si existe apoyo por parte de los centros de trabajo respecto a mobbing o acoso laboral a las personas encuestadas.
-Conocer el número de encuestados que han renunciado o han sido despedidos de su centro de trabajo a causa del mobbing o acoso laboral.
-Conocer las consecuencias emocionales, físicas y laborales que en su caso hayan sufrido los encuestados por causa del mobbing o acoso laboral.

III. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.

Procedencia de los datos.

Fuentes primarias y secundarias.

Definición de mobbing o acoso laboral.

Acción reiterada, deliberada y sutil por parte de uno o varios sujetos hostigadores o acosadores, tendiente a anular, dañar, destruir, aislar, intimidar, perturbar, asediar o producir hastío y agotamiento físico y psicológico a una persona (víctima), con el objetivo de obtener su salida y renuncia del centro de trabajo.

Elementos.

Sujetos.- Hostigador o acosador y víctima

Conducta.- Negativa, reiterada, sutil, tendiente a rebajar, anular, minimizar a la víctima.

La conducta hostigadora tiene origen subjetivo y personal por parte del sujeto hostigador, y es ajeno a la empresa u organización

Objeto.- Anulación, daño, destrucción, molestar, aislar, perturbar, asediar, producir agotamiento

Motivación o finalidad.- obtener la salida, renuncia de la víctima del centro de trabajo

Tipos y clasificación.

a) Mobbing descendente.- El acosador ocupa una posición jerárquica superior a la víctima.
b) Mobbing horizontal.- El acosador ocupa una posición jerárquica igual a la víctima.
c) Mobbing mixto (vertical y horizontal).- Se puede llegar a este tipo de mobbing por dos vías:

1) al actuar como acosador el superior jerárquico crea un "efecto reflejo" en los miembros de la organización de igual posición jerárquica que la víctima, haciendo que estos se conviertan también en acosadores, o bien,

2) un mobbing de tipo horizontal evoluciona hacia uno de tipo vertical, al convertirse el superior en cómplice o en acosador.

3) Mobbing ascendente. El acosador ocupa una posición jerárquica inferior a la víctima.

Tomando datos del Barómetro CISNEROS XI (2009), el mobbing descendente es el más frecuente (64%), seguido del horizontal (18%) y en menor medida acontece el ascendente (12%)

Perfil de la víctima y del agresor.

Víctima:

- Juventud o inexperiencia
- Bajo poder económico en relación al agresor
- Bajo poder de influencia en relación al agresor
- Persona sobresaliente, ya sea, éticamente, en responsabilidad o liderazgo
- Persona emocional

Agresor:

- Características psicopáticas
- Inteligencia
- Perfil laboral mediocre
- Mentiroso
- No soporta la competencia

Fases.

1. Seducción.- Es una estrategia encaminada al conocimiento de las debilidades de la víctima. En esta fase el acosador aún no ha manifestado su violencia, sino al contrario, puede estar actuando de forma muy positiva con la víctima, pero todo es un engaño. Esta primera fase causará un gran desconcierto en la víctima cuando el acosador comience con su violencia psicológica.
2. Conflicto.- es cuando la relación laboral ya sea neutral o buena entre la víctima y el acosador, sufre un cambio negativo. Éste cambio puede surgir en forma repentina y por un conflicto único, o bien en forma paulatina ya sea por el surgimiento de uno o varios conflictos. De ésta etapa comienzan a tomarse un mayor número de "elementos" por parte del agresor para descalificar y aislar a quien más adelante recibirá el acoso.
3. Acoso.- En éste punto, el acosador ya cuenta con los elementos suficientes () para comenzar con el acoso, comienza a realizar acciones sutiles, indirectas e indetectables para la victima, las cuales se reiteran en el tiempo. Estas acciones cuentan con el elemento de intencionalidad ya que son efectuadas con la plena conciencia del agresor respecto de la finalidad que es el de producir un daño psicológico en la víctima a fin de que abandone o sea despedido del centro de trabajo.

   Posteriormente el acosador busca la aprobación y simpatía de los compañeros de trabajo, donde consigue aliados, y critica a la víctima, la desacredita, le daña su reputación atribuyéndole hechos falsos o tergiversados, lo pone bajo la observación del centro de trabajo o del jefe; o bien dependiendo el caso, deja ver que si no se apoya el ostracismo de la víctima, habrá consecuencias negativas.

   Es en ésta etapa cuando la persona que es víctima de éstos ataques se percata de que hay algo en su contra, pero generalmente sin saber la causa, no sabe lo que sucede, se siente aislada, piensa que está haciendo mal su trabajo, se siente el problemático o que no encaja, etc., comenzando el punto crítico del mobbing.

4. Intervención de la dirección.- En el supuesto de que los directivos de la empresa o quien se encuentre en situación jerárquica más elevada, o bien en algunos casos, los compañeros del área de recursos humanos, (según sea el caso) se percatan de la situación de conflicto, la reacción común es que se ignore el problema como cuestión de gravedad (haciéndolo ver como pleito vulgar), y lo que generalmente termina ocurriendo si hay insistencia, es que se le atribuya a la víctima la calidad de persona problemática, y al acosador se le deje en impunidad respecto de su conducta.
5. Solicitud de ayuda especializada externa y diagnostico incorrecto.- Ésta es una fase alternativa, dado que no siempre ocurre, sin embargo las víctimas en un intento de buscar soluciones, generalmente por no comprender lo que sucede, y por la acumulación de estrés buscan soluciones en la medicina tradicional (neurólogos, psicólogos, psiquiatras) o a la alternativa (homeopatía, acupuntura, yoga), sin embargo como la víctima en si no sabe que ocurre y se atribuye a ella misma el problema, no existe un diagnóstico correcto en la mayoría de los casos, dado que lo que el profesional de la salud trata de solucionar, es la consecuencia del problema y no la raíz o el problema en sí mismo, es decir las consecuencias son depresión, el estrés, la ansiedad, etcétera.

6. Salida de la organización o resistencia con las últimas fuerzas.- En esta etapa, el acosador se encuentra con amplio dominio de las situaciones que rodean a la víctima, en cambio la víctima ya se encuentra fuera de si, de sus capacidades, y ya se encuentra bastante dañada, enferma, desesperanzada, lo cual se refleja en el desempeño de sus funciones en el lugar de trabajo. A esta altura, resulta inminente que la víctima abandone su empleo, o sea despedida, en el mejor de los casos sea reubicada, o bien, en casos extremos pérdida de la vida o enfermedad, o invalidez. En otros casos la víctima al ser reubicada o pidiendo licencias temporales puede irse recuperando, a diferencia de un acosador, quien en ningún momento podrá cambiar su naturaleza perversa.

Consecuencias.

Físicas y psicológicas:

a) Deterioro de la autoestima, autoconcepto y duda de sus capacidades profesionales
b) Sentimientos de culpa por las situaciones.
c) Convicción de haber recaído en errores en el desempeño de su labor, creencia de haber cometido verdaderamente errores, fallas o incumplimientos.
d) Enfermedades psicosomáticas. (colitis, defensas bajas)
e) ansiedad, estrés, depresión, crisis nerviosas, irritabilidad, angustia, hipervigilancia, cansancio, Trastornos de sueño, debilidad.
f) Trastornos de la personalidad: obsesiva, represiva o resignada.
g) Inseguridad emocional, torpeza, indecisión, conflictos con otras personas e incluso familiares, problemas de relación con la pareja, exclusión y rechazo de los compañeros (más aún por considerar la resistencia de la víctima un peligro para ellos), aislamiento del entorno social y familiar, incomprensión o rechazo por parte del entorno de la víctima, por considerar que la víctima se encuentra obsesionada con sus problemas laborales o es conflictiva o no sabe convivir.
h) Suicidio (el mayor triunfo del acosador de una víctima de mobbing).

Consecuencias laborales:

a) la víctima ve mermada la calidad de su trabajo, por los constantes ataques y violencia psicológica ejercida en la víctima que distorsiona en forma negativa su autoconcepto, autoestima y confianza para llevar a cabo sus funciones.
b) Ausentismo laboral, permisos, licencias, enfermedades, con ello la víctima pierda las capacidades y habilidades necesarias para realizar sus tareas, y cuando las realiza se le critica con el fin de generarle inseguridad e incrementar la probabilidad de que cometa errores.
c) Se elimina la comunicación de otros compañeros con la víctima, por lo que disminuyen los contactos y la posibilidad de que la víctima pueda intercambiar conocimiento y enriquecerse profesionalmente o bien desempeñar su trabajo de forma correcta si es que sus funciones en cierto modo dependan de la interacción con otros miembros.
d) Se distorsiona la información que recibe la víctima para realizar sus funciones, a fin de que recaiga en el error en su trabajo.
e) Se restringe su derecho a ser formado, capacitado (no permitiéndole realizar cursos, asistir a seminarios y congresos, etc.).
f) Se levantan calumnias y rumores que afectan su imagen profesional con los terceros, distorsionando la calidad de su desempeño.

g) Se le divulga “mala fama”, “mala imagen” en el área en la que se desempeña, a fin de que se le dificulte encontrar un nuevo puesto de trabajo en otra empresa, ya que aunque la víctima haya decidido salir de la empresa, se dan informes negativos y falsos a futuros contratantes, eliminando así la empleabilidad externa de la víctima (lo cual se podría llamar re-mobbing). (vulgarmente dicho: “corren el chisme para darle el quemón”).

Consecuencias económicas:

a) Reducción de percepciones económicas por baja laboral.
b) Pérdida del ingreso ya sea por renuncia o por despido (con o sin indemnización), o bien en ciertos casos, por incapacidad laboral total o parcial.
c) Dificultad para hacer frente a compromisos económicos derivados de gastos médicos, legales o del propio desarrollo de la vida (facturas telefónicas, hipotecas, etc.). Todo ello puede agotar sus reservas financieras y obligarle a tener que vender su patrimonio.

Identificación.

Existen distintos instrumentos de evaluación o medición del mobbing, entre ellos se destacan:

- Inventario de acoso laboral de Leymann.
- Inventario de acoso laboral de González de Rivera.
- Barómetro Cisneros.
- Inventario de Violencia y Acoso Psicológico en el Trabajo (IVAPT-PANDO), que es el primer instrumento mexicano diseñado para la medición del mobbing.
- Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo (Piñuel, 2003)

*Se tomaron en cuenta para la generación del instrumento de medición por lo que se encuentran adjuntos en “Apéndice B” con excepción del “Barómetro Cisneros”, el cual no se incluye para tales fines.

Datos de población.

La ciudad de Chihuahua cuenta con 819,543 habitantes de los cuales 420,048 son mujeres y 399,495 son hombres.
Fuente: Censo de población, INEGI 2010.

La ciudad cuenta a su segundo bimestre del 2014 con **370,838** personas con empleo.
Fuente: Encuesta nacional de ocupación y empleo, INEGI 2014.

Se cuenta con un total de 197,608 trabajadores eventuales o permanentes afiliados al IMSS, y un total de 18,623 trabajadores afiliados al ISSSTE.
Fuente: Relaciones laborales de jurisdicción local, INEGI 2011.

En la ciudad de Chihuahua hay registrados un total de 4,664 casos registrados de conflictos laborales.
Fuente: Relaciones laborales de jurisdicción local, INEGI 2011.

-

Parques Industriales de la Ciudad de Chihuahua:
Chihuahua Capital tiene 7 Parques Industriales que cuentan con todos los servicios necesarios para la industria, donde actualmente se ubican más de 80 plantas industriales.

Parque Industrial	**Superficie**
Chihuahua	516 Has.
Sur	210 Has.
Impulso	94 Has.
Américas	77 Has.
Supra	52 Has.
Intermex Aeropuerto	51 Has.
Saucito	16 Has.

Perfil de la Población:
• La población de Chihuahua capital: 825,327 personas, Fuente CIES 2007
• La Población económicamente activa: 275,426 personas, Fuente INEGI 2000.
• La tasa de desempleo es de 3.5% al 2007.
• La fuerza laboral disponible para la economía formal es de aprox. 70,000 personas.
• Las mujeres representan el 51.36% de la población total y los hombres el 49.64%.
• 60% de la población es menor de 30 años.
• El PIB per capita de la ciudad es de USD 10,386. Fuente Alderete y Socios con datos del Banco de México.
• El PIB per capita del Estado es de USD 8,819. Fuente Alderete y Socios con datos del Banco de México.
• Inflación anual es de 3.05% al 2006.

Indicadores de Competitividad:
Chihuahua capital es considerada como una de las ciudades más competitivas a nivel nacional:
-2do lugar en el Índice de Competitividad Sistémica de la Ciudades Mexicanas, 2007 de ARegional.
-2do lugar en el índice de Competitividad Promedio del 2007 del CIDE
-2do lugar en el Índice de Competitividad Urbana 2007, del IMCO.
-Chihuahua Capital se situó entre las mejores 20 ciudades de América Latina para hacer negocios. Revista América Economía.

Empleo:
•La Población Económicamente Activa (PEA) en Chihuahua Capital es de 275,426 personas. Fuente INEGI, 2000.
• La tasa de desempleo de la ciudad al año del 2007 es de 3.5% anual. Fuente: Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo. INEGI.
• En la ciudad de Chihuahua el sector terciario (comercio y servicios) representa **149,249** empleos, y el secundario (manufactura e industria) **104,110** empleos.
• El PIB per Capita de la Ciudad es de USD 10,386. Fuente Alderete y Socios con datos del Banco de México.
• El PIB per Capita del Estado es de USD 8,819. Fuente Alderete y Socios con datos del Banco de México.
• La rotación de las empresas manufactureras y de exportación está por debajo del 4% y el ausentismo se encuentra en niveles de menos del 5%.
• La industria manufacturera de exportación cuenta con 43,005 empleos en las diferentes ramas:
AE - Aeroespacial.
AA - Accesorios Automotrices.
AR - Arneses Automotrices.
DIV - Diversos.
EE - Eléctrica y Electrónica.
MM - Metal Mecánica.
IP - Inyección de Plástico.
TX - Textil.

Fuente: Página web Municipio de Chihuahua, información recabada 25 Agosto de 2014.
http://www.municipiochihuahua.gob.mx/Ciudad/negocios/default.aspx

El Ayuntamiento de la ciudad de Chihuahua cuenta con **3,640** empleados en instituciones de la administración pública municipal.
Fuente: INEGI. Dirección General de Estadísticas de Gobierno, Seguridad Pública y Justicia. Censo Nacional de Gobierno 2011. Gobiernos Municipales y Delegaciones: Módulo 2: Administración Pública o Delegación.

El gobierno del estado de Chihuahua cuenta con 31,735 servidores públicos en el estado.
Fuente: INEGI. Dirección General de Estadísticas de Gobierno, Seguridad Pública y Justicia. Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2012. Módulo 1: Administración Pública de la Entidad Federativa.

IV. ELECCIÓN DE LA MUESTRA.

Población.

Población económicamente activa: 370,838 de las cuales nos interesan los sectores:

-Secundario (manufactura e industria): 104,110 empleos.
-Terciario (comercio y servicios): 149,249 empleos.
-Empleados el municipio de Chihuahua: 3,640 empleos.
-Empleados del gobierno del Estado por zona: 31,735 empleos.

Dando un total de **288,734** empleados.

Calculo de la muestra.

Se ha decidido tomar un margen de error del 5% y un intervalo de confianza de 95%, tomando una desviación estándar del 0.5%, obteniendo un índice de respuesta estimado del 49%.

$$n = \frac{N\sigma^2 Z^2}{(N-1)e^2 + \sigma^2 Z^2}$$

Dónde:
n = el tamaño de la muestra.
N = tamaño de la población.
σ = desviación estándar de la población.
Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza.
e = Límite aceptable de error muestral.

Substitución:

E	0,05
N	288734
Σ	0,5
Z	1,96

$$n = \frac{(253{,}359)(0.05^2)(1.96^2)}{(253{,}359-1)(0.09^2)+(0.05^2)(1.96^2)}$$

n= 383.65

n (redondeo)= **384**

V. ELECCIÓN DE LAS TÉCNICAS DE ESTUDIO.

Carácter del estudio.

En el presente estudio se recopilaron datos de diferentes fuentes que contribuyeron para la evaluación de los resultados, así como para la creación de los instrumentos de medición, por lo cual este estudio se considera no experimental, transeccional, documental.

Tipología de información a obtener.

Técnica cuantitativa – Encuestas.

VI. METODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Instrumento.

Encuesta cerrada – Anexo A.

Lugar de aplicación del instrumento.

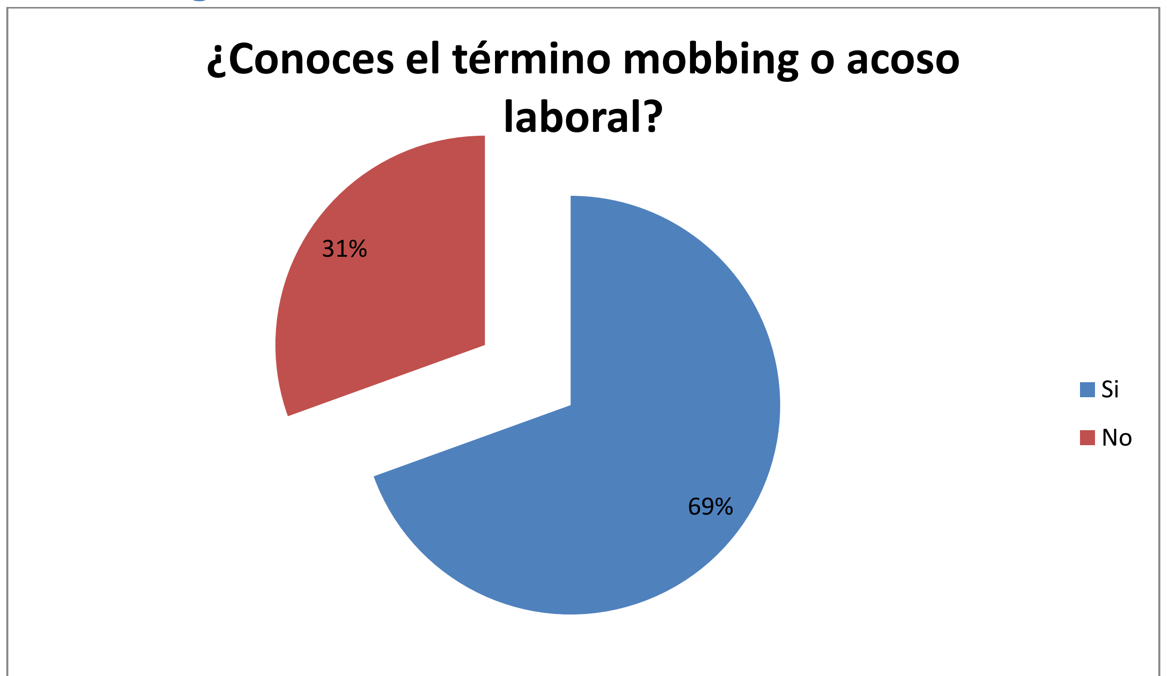
Las encuestas se aplicaran de forma aleatoria a la salida laboral de diferentes organizaciones públicas y privadas, tomando en cuenta los sectores de interés por lo que se aplicaran de la siguiente manera:

- Comercio y servicios: 51.69% - 198 encuestas.
- Manufactura e industria: 36,06% -138 encuestas.
- Ayuntamiento: 1,2% - 6 encuestas.
- Gobierno del estado: 10.99% - 42 encuestas.

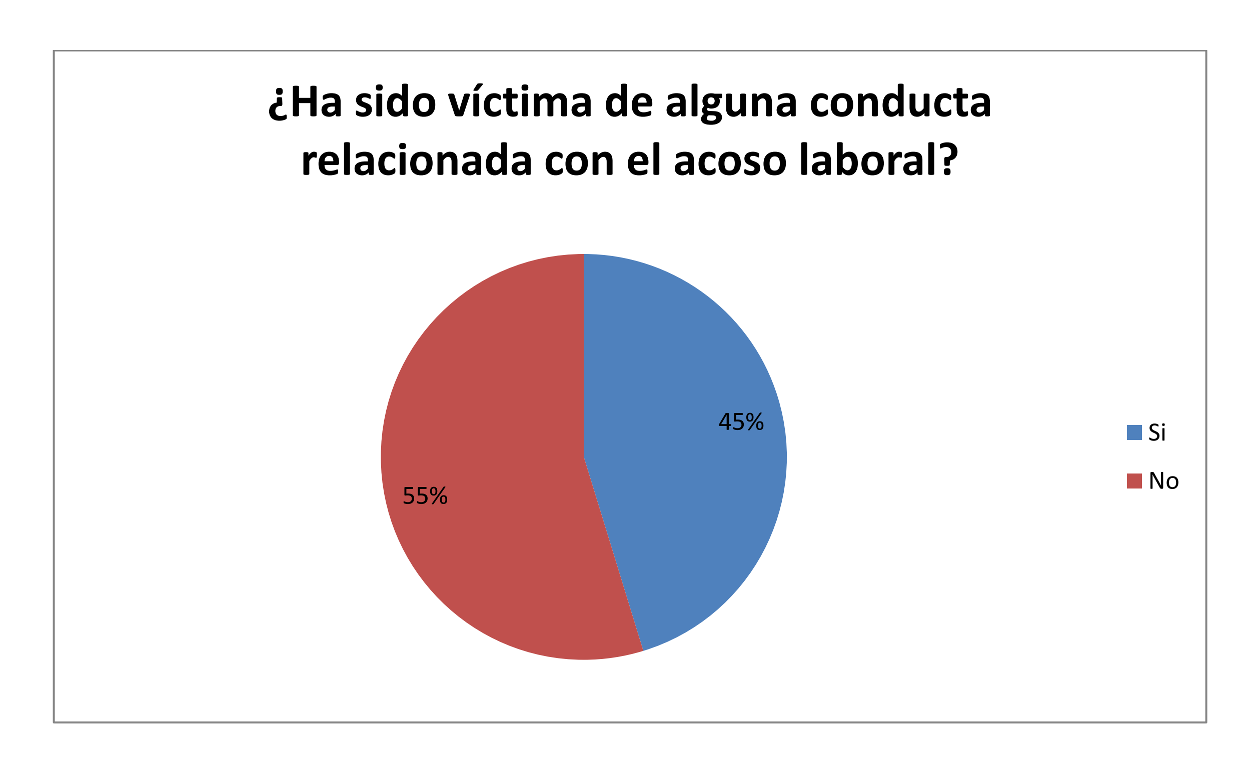
VII. PRESENTACIÓN DE CONCLUSIONES.

En base al instrumento que se utilizó para recabar datos, podemos determinar los siguientes resultados:

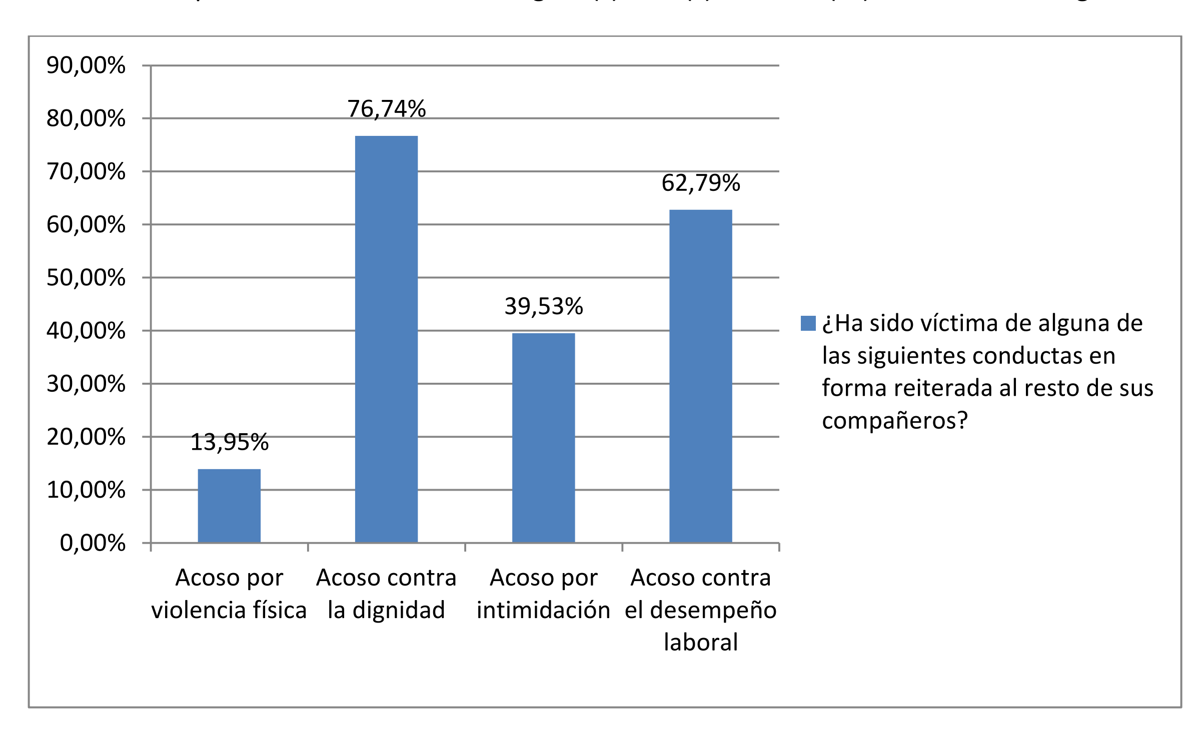
Resultados generales.



Se muestra cómo del total de las personas encuestadas un 31% desconocen el término mobbing o acoso laboral.

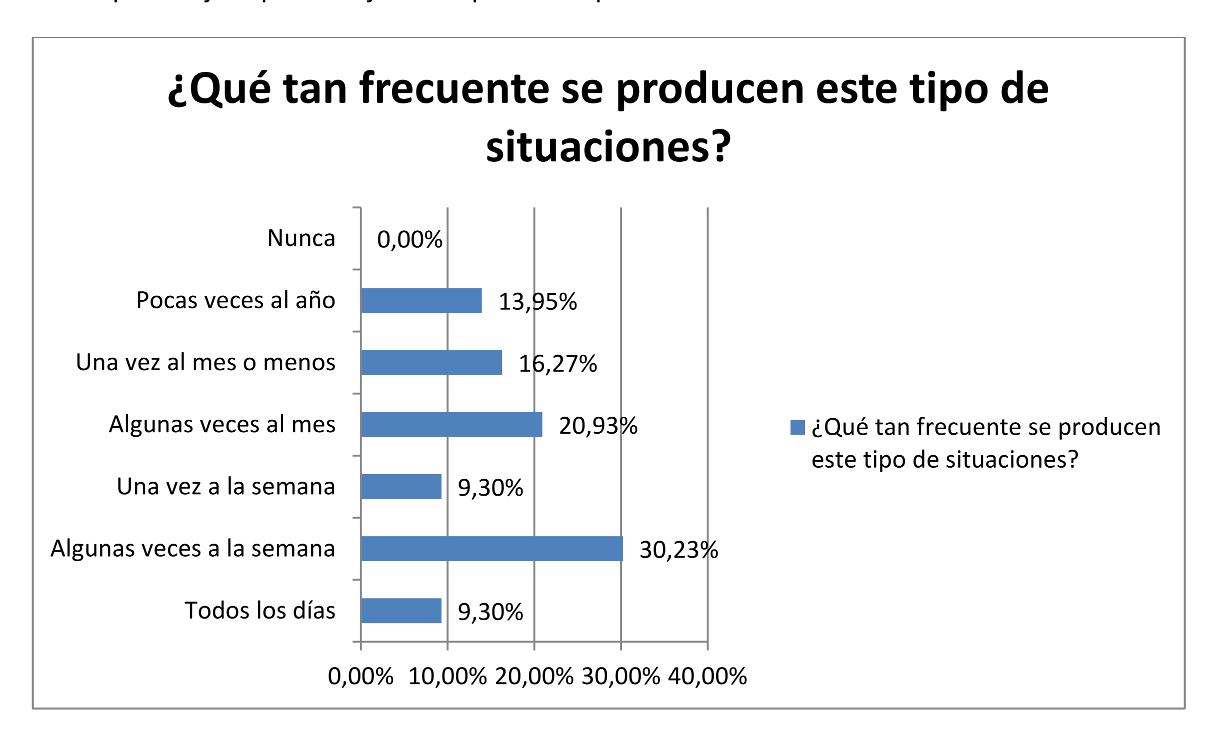


Un 45% de los empleados encuestados en la ciudad de Chihuahua declara haber sido víctima de alguna conducta relacionada con el acoso laboral, conductas de las cuales se mostró en encuesta 4 categorías y una lista de conductas relacionadas con dicha clasificación, de las cuales los encuestados que si han sido víctimas de alguna(s) de la(s) situación(es) contestaron lo siguiente:



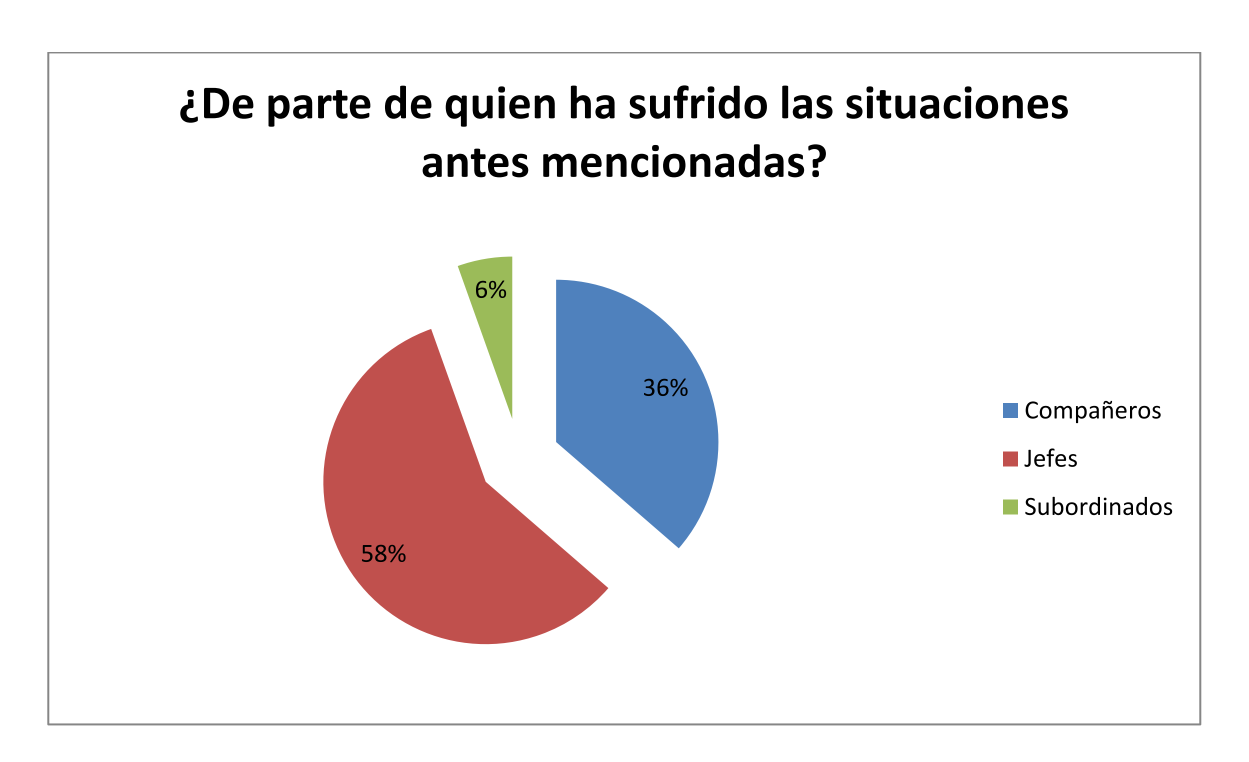
De los encuestados que dijeron haber tenido conductas relacionadas con el acoso laboral de forma reiterada al resto de sus compañeros un n 76.74% víctimas de acoso contra la dignidad, un 67.79% de acoso contra el desempeño laboral, un 39.54% de acoso por intimidación y un 13.95% de las víctimas dijo haber sufrido algún tipo de acoso por violencia física.

*Se aclaró a los encuestados que la respuesta en su caso pudiera incluir no solamente una de las áreas mencionadas, sino pudieran ser una o más, por lo que el resultado supera al 100%, ya que cada tipo refleja el porcentaje de las personas que si han sufrido tales situaciones.

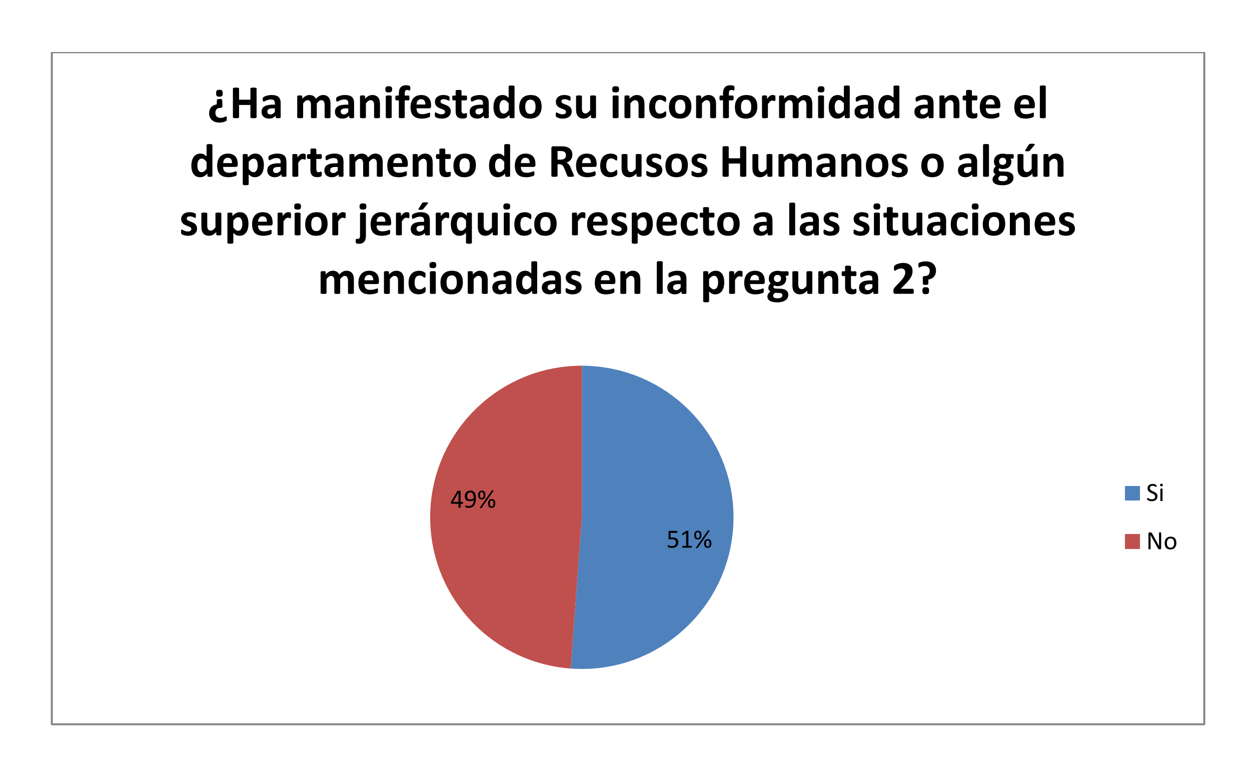


De los encuestados que han sufrido alguna(s) de las situaciones de acoso mencionadas en la pregunta anterior podemos encontrar que la frecuencia con la que estos hechos ocurren son en un 9.30% todos los días, 30.23% algunas veces a la semana, 9.30% una vez a la semana, 20.93% algunas veces al mes, 16.27% una vez al mes o menos y un 13.95% pocas veces al año.

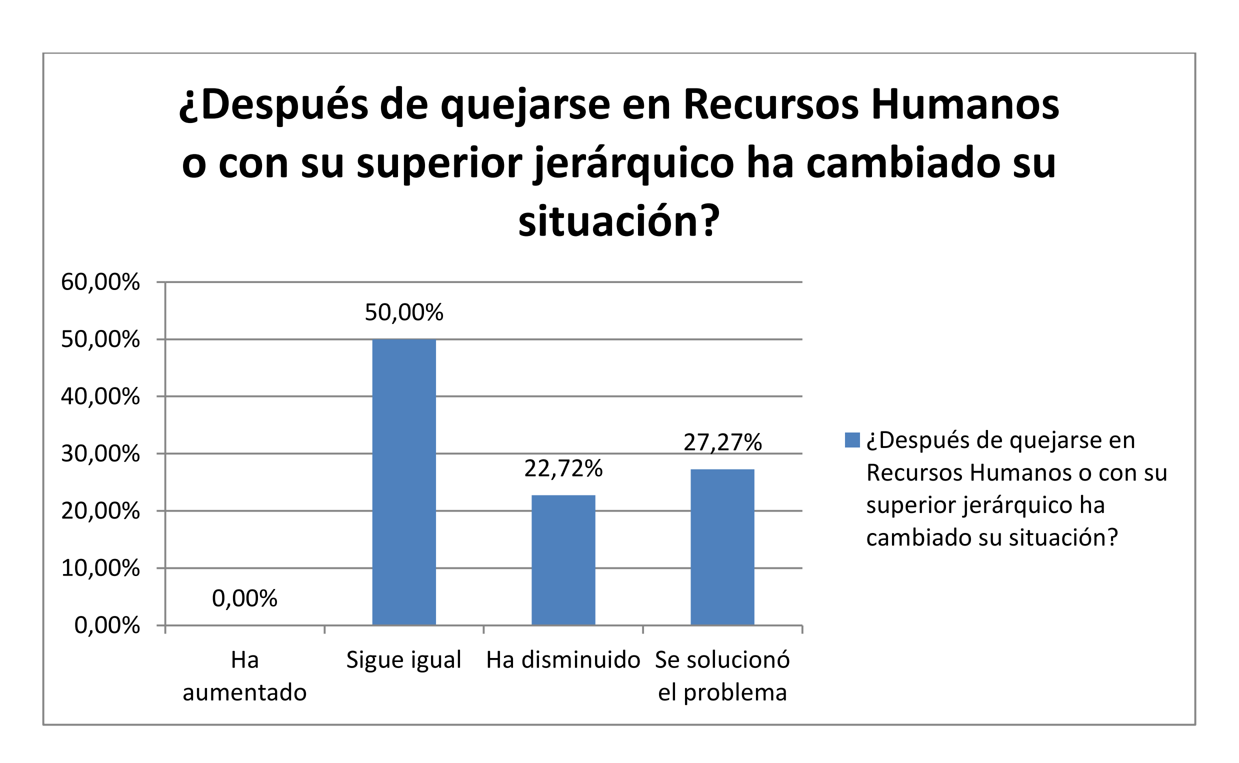
Considerando que la frecuencia de los hechos es un factor primordial para que podamos considerar alguna situación cómo mobbing o acoso laboral llegamos a la determinación que en su generalidad solo pueden ser tomados cómo casos de acoso laboral aquellos que tengan una frecuencia de algunas veces al mes o mayor a esta, por lo que en este caso del 45% de personas que han sufrido situaciones o conductas relacionadas con el acoso laboral un 69.76% puede ser considerado por su frecuencia cómo acoso laboral, es decir tenemos un **31.39% CASOS DE MOBBING** de la totalidad de personas encuestadas.



Los encuestados que han sufrido las situaciones antes mencionadas comentan que las mismas han procedido en un 58% de jefes o superiores jerárquicos, un 36% de parte de compañeros y un 6% de casos por parte de subordinados.

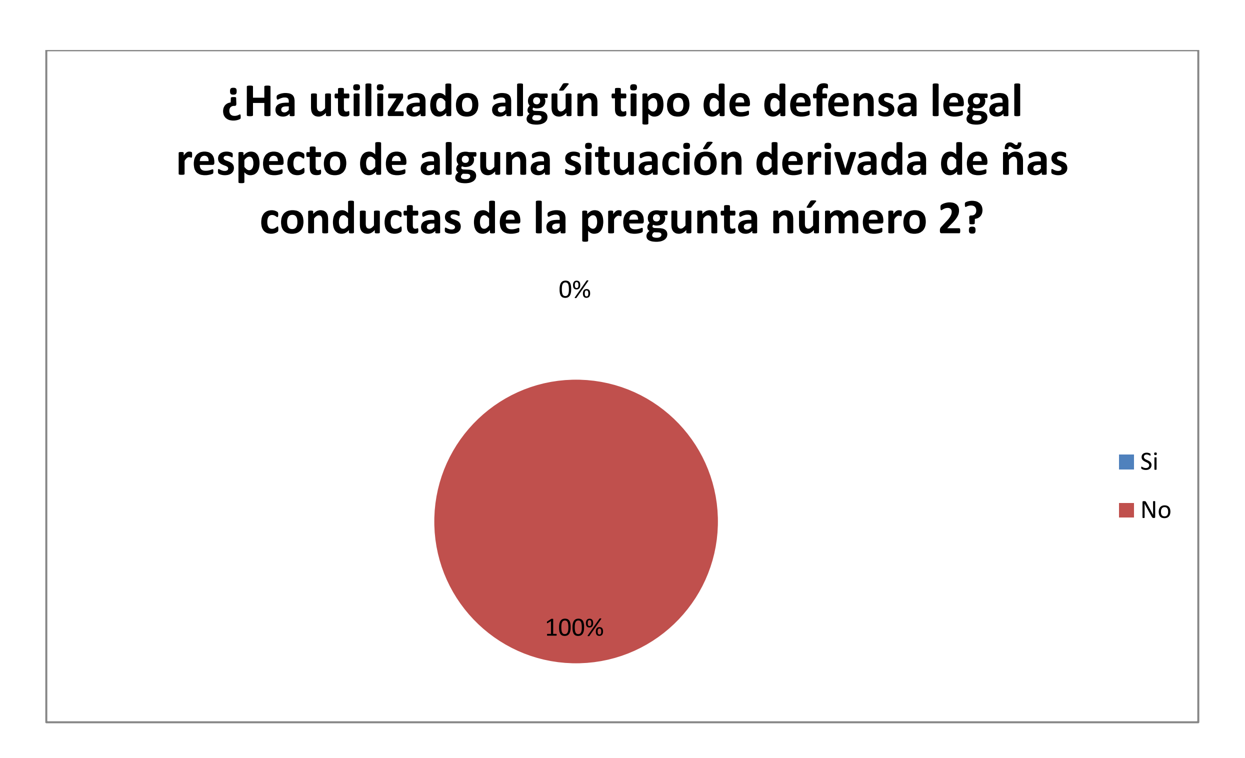


Dentro de los empleados en la ciudad de Chihuahua se muestra una confianza intermedia para poder tratar estas situaciones por medio del departamento de recursos humanos o algún superior jerárquico, ya que ante estas situaciones un 51% de las personas encuestadas que han sufrido este tipo de situaciones han recurrido a este medio, lo que se puede considerar falta de confianza al departamento de recursos humanos o superiores jerárquicos ya que un 49% de los encuestados no lo han considerado como un medio para solucionar el conflicto.



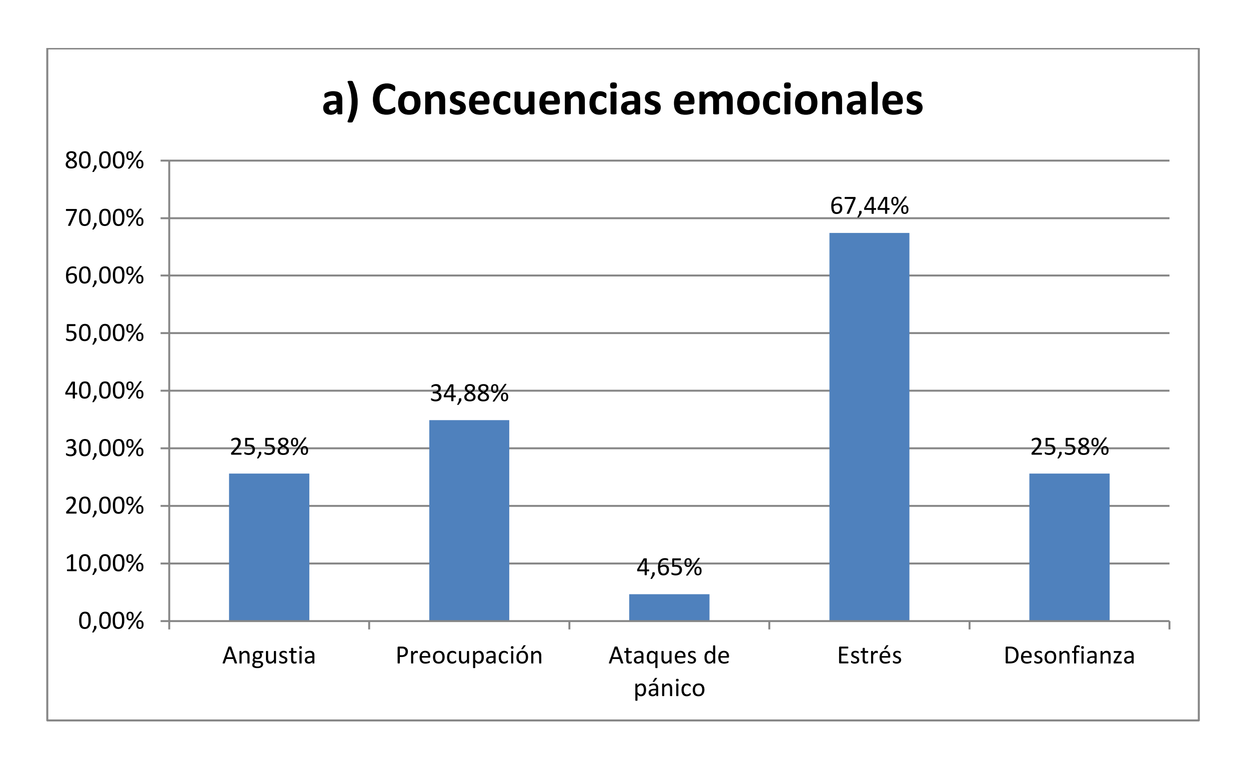
Aun con la confianza que han tenido algunos de los encuestados al acudir a Recursos Humanos o algún superior jerárquico el 50% de los casos siguen con la misma problemática, en el 22.27% ha disminuido y el 27.27% de los casos se solucionó el problema.

Esto nos muestra como a los departamentos de recursos humanos y/o superiores jerárquicos les falta capacitación para resolver este tipo de conflictos.

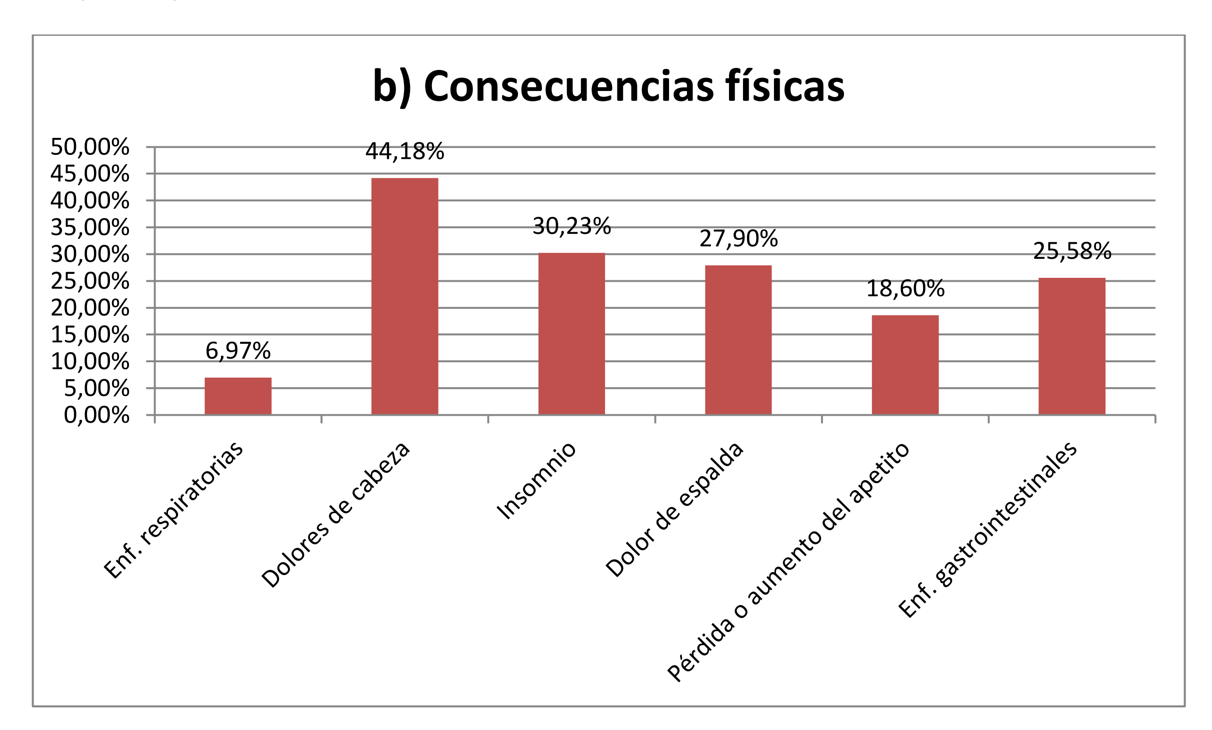


El 100% de los encuestados no ha recurrido a medios legales respecto a alguna situación de acoso laboral, lo que nos puede mostrar desinformación por parte de la población, de los servidores públicos, de la administración pública y del poder judicial de los medios legales y situaciones aplicables a estos casos (exista o no la figura del acoso).

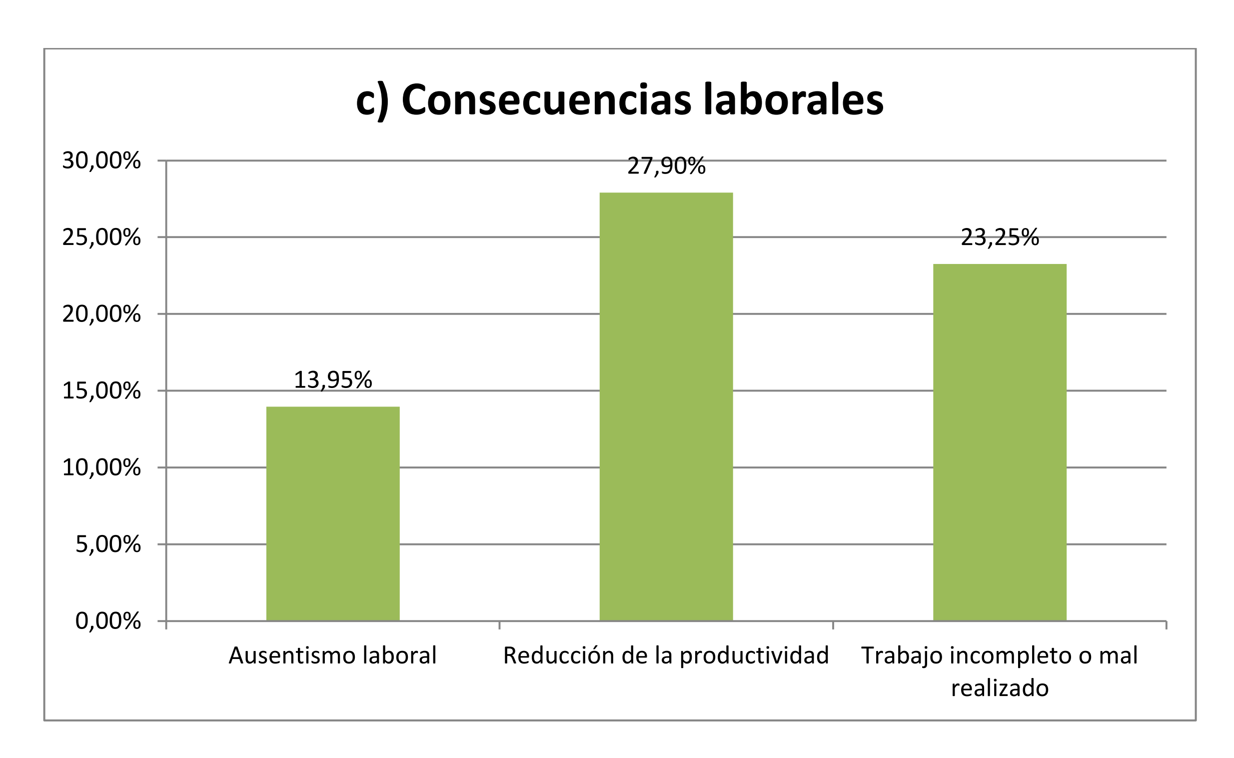
En la novena pregunta del instrumento se preguntó acerca de las consecuencias que han tenido los acosados derivados de las situaciones sufridas contestando lo siguiente dividido en 3 áreas principales:



En cuanto a consecuencias emocionales de los encuestados las principales fueron en primer lugar l estrés con 67.44% de casos en victimas de situaciones relacionadas con el acoso laboral, mientras un 34.88% dijo haber sufrido preocupación, un 25.58% angustia y desconfianza y un 4.65% de ataques de pánico.



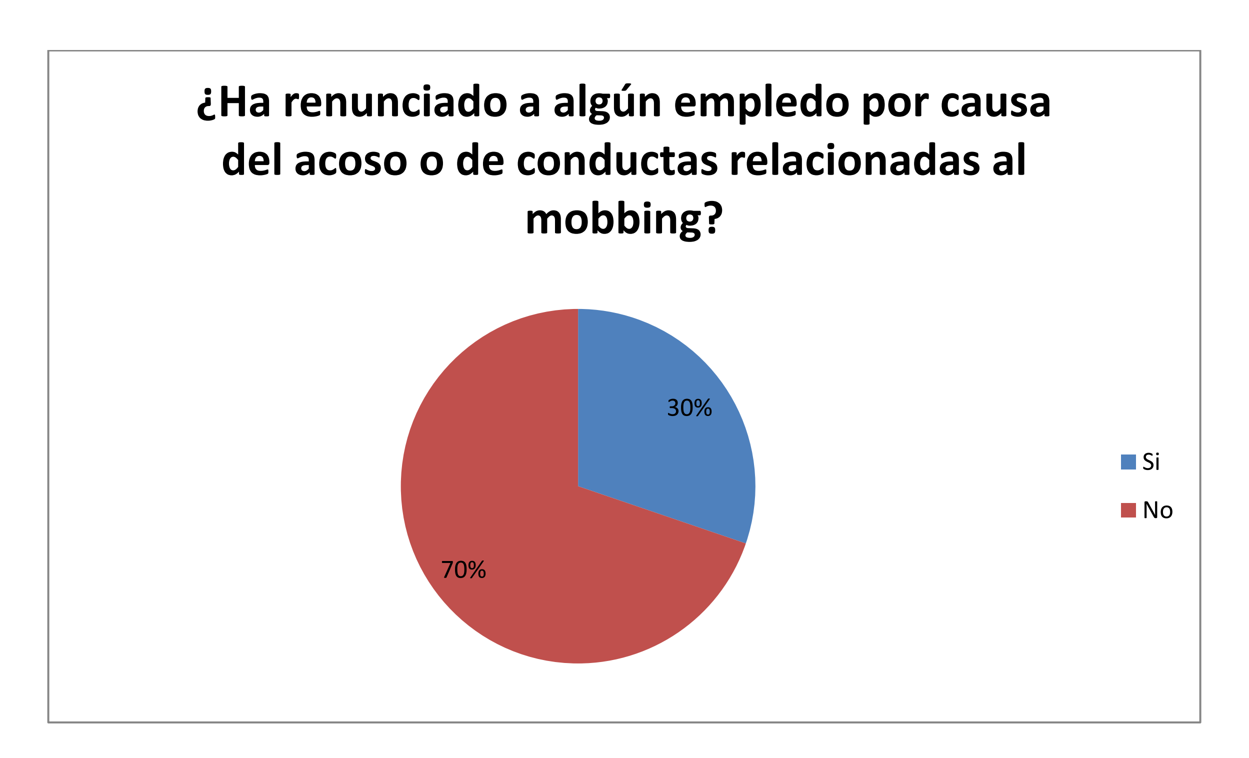
Las consecuencias físicas han sido 6.97% de enfermedades respiratorias, 44.18% de dolores de cabeza, 30.23% de insomnio, 27.90% de dolores de espalda, 18.60% de pérdida o aumento del apetito y un 25.58% de enfermedades gastrointestinales.



En la gráfica anterior las consecuencias laborales se han visto un 13.95% de ausentismo laboral, 27.90 de reducción de la productividad y 23.25% de trabajo incompleto o mal realizado como consecuencias.

Así mismo un 18.60% de los encuestados que dijeron haber sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral dijeron no haber sufrido ninguna consecuencia y 4.65% especificaron haber sufrido otro tipo de consecuencias a las mencionadas siendo estás tomar alcohol e ir al psicólogo.

Al analizar este tipo de situaciones podemos determinar que un 81.4% de las personas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral han sufrido consecuencias que los afectan a ellos y su entorno, así como también que afectan a las organizaciones de las cuales forman parte.

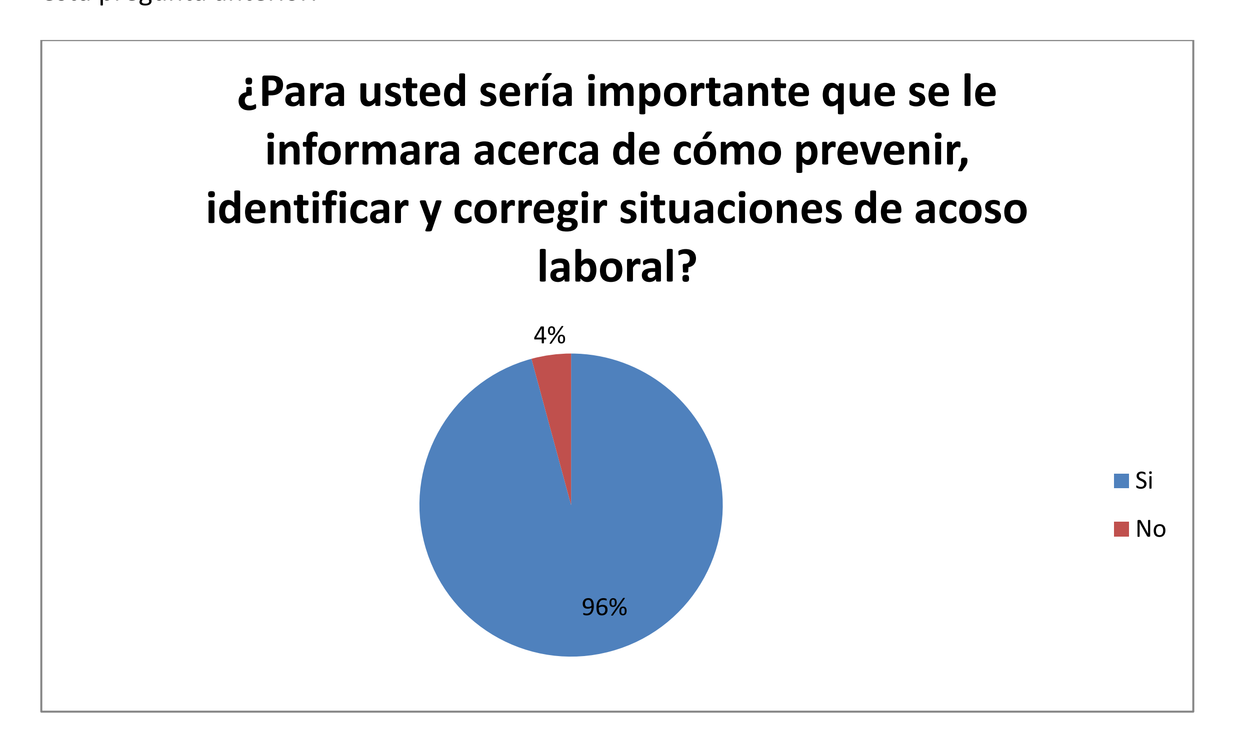


Las personas encuestadas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral manifestaron 30% haber renunciado en alguna ocasión a algún empleo a causa de estas situaciones.



Un 12% de las personas que sufren alguna situación relacionada con el acoso laboral dijeron haber sido cesados o despedidos en alguna ocasión de algún empleo al que pertenecían por situaciones relacionadas con el acoso laboral.

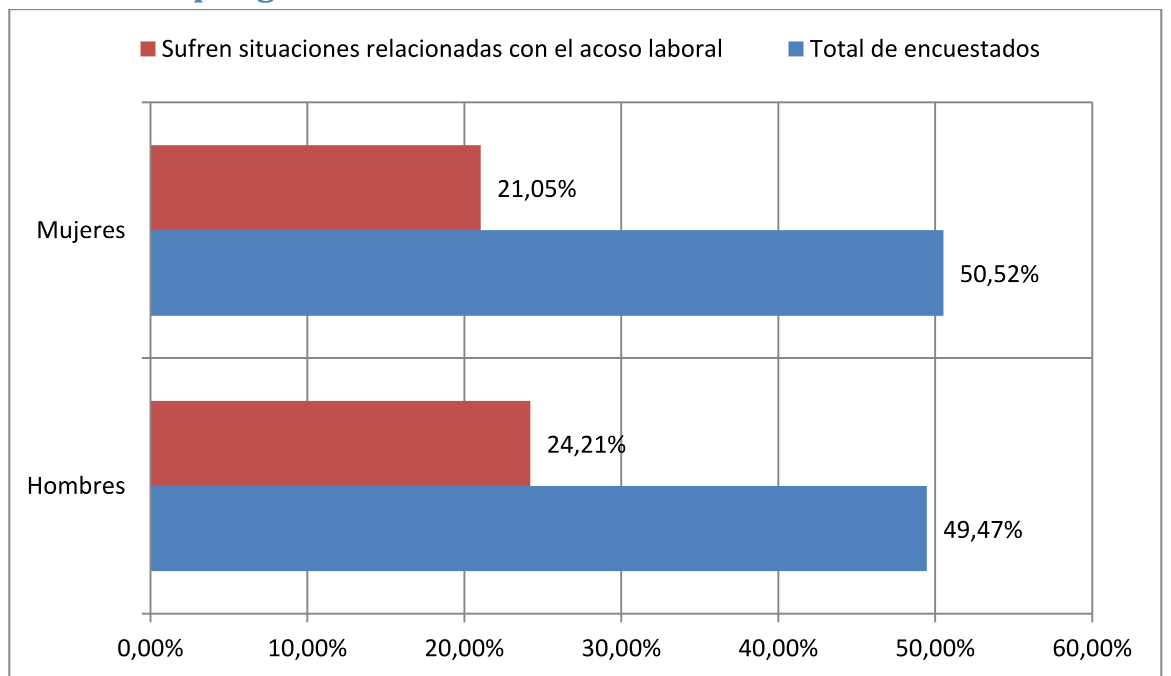
En muchas ocasiones un factor importante relacionado con la pregunta anterior es la vergüenza por lo que consideramos que pudiera existir una mayor variación en el porcentaje presentado en esta pregunta anterior.



De la totalidad de los encuestados tanto aquellos que han sufrido situaciones relacionadas cómo los que no han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral un 96% manifestaron su deseo por ser informados acerca de este tipo de situaciones para prevenirlas, identificarlas y corregirlas, al considerar este tema cómo importante, y un 4% dijo no estar interesado.

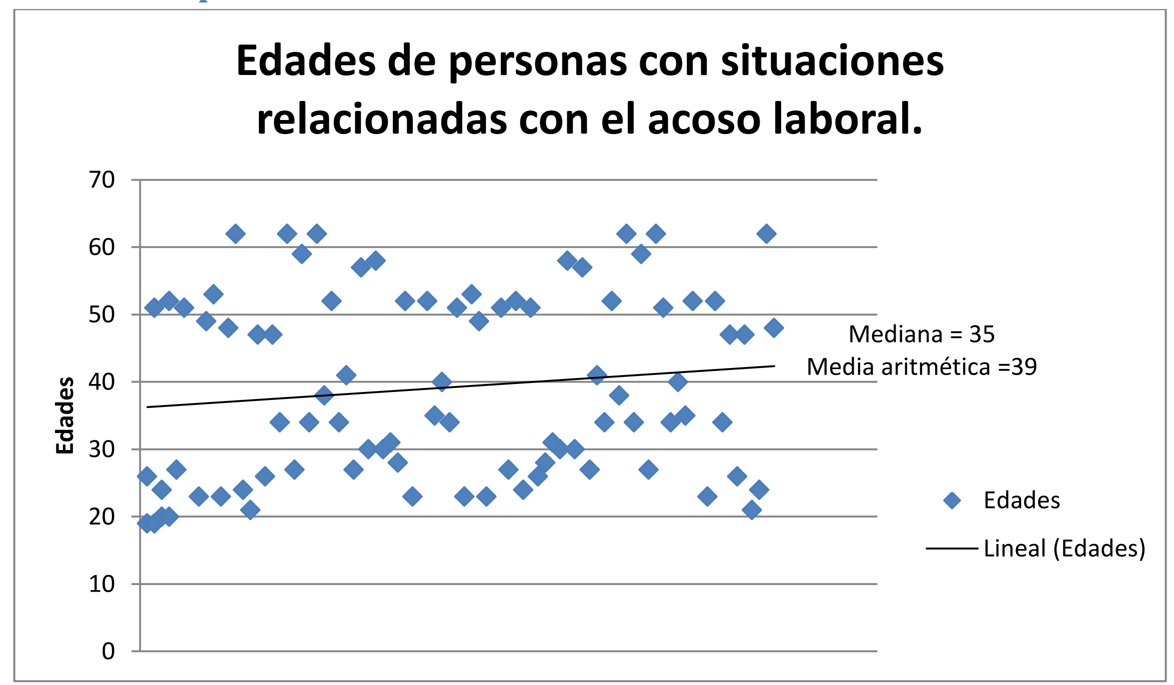
Por el alto porcentaje de personas interesadas en conocer más al respecto de este tema recomendamos a las empresas en la ciudad de Chihuahua considerar dar conferencias, talleres y cursos, así como asesoría personal y organizacional que suplan tal finalidad.

Resultados por género.



Del total de personas encuestadas se obtuvo respuesta de un 50.52% de mujeres y un 49.47% de hombres, siendo un total de 21.05% de mujeres que sufren situaciones relacionadas con el acoso laboral y un 24.21% de hombres que se han enfrentado a situaciones de esta naturaleza, debido a la cercanía de los resultados tanto en hombres como en mujeres podemos determinar que no existe una preferencia de genero para tales situaciones ya que la diferencia entre hombres y mujeres que sufren situaciones relacionadas con el mobbing es de 3.16%, menor al margen de error del estudio de mercado que es del 5%.

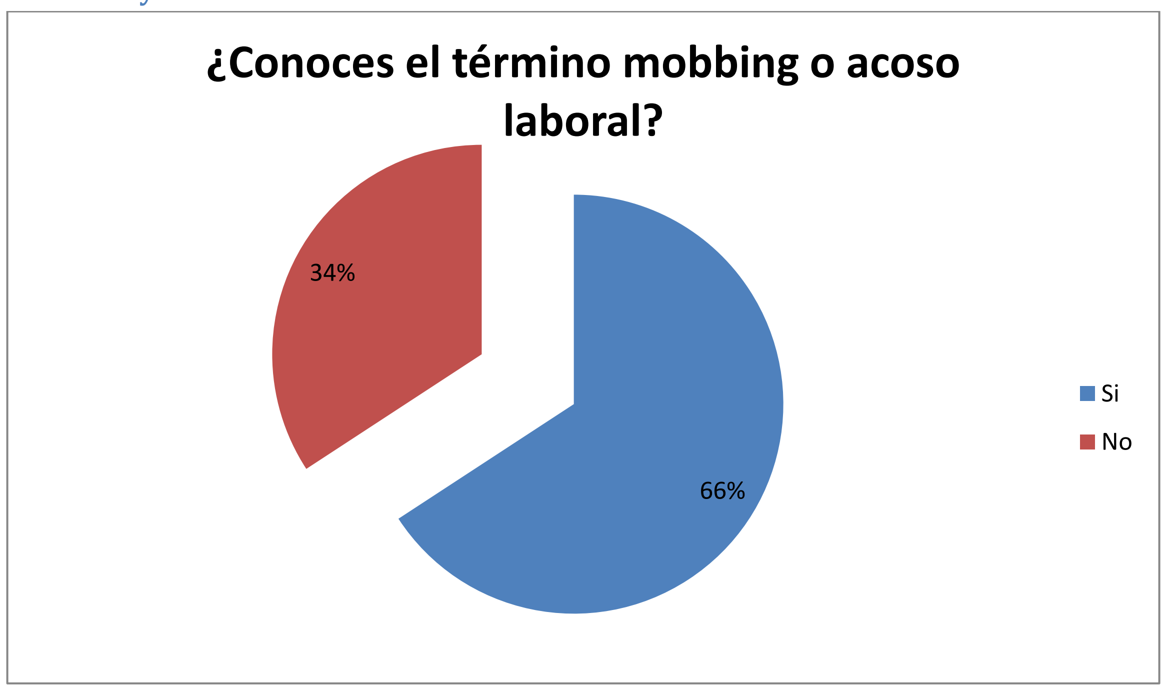
Resultados por edad.



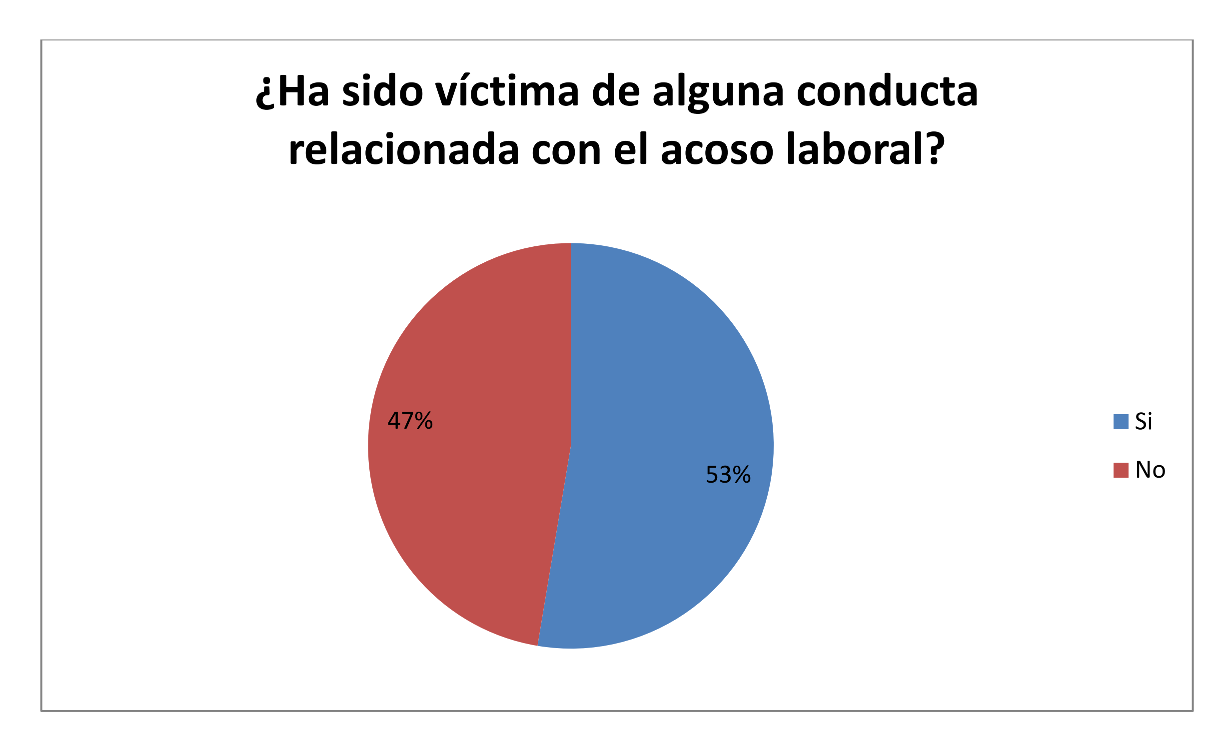
De acuerdo a la encuesta realizada, las edades de personas con situaciones relacionadas con el acoso laboral van desde los 19 hasta los 62 años de edad, siendo las edades en las que más se presentan tales situaciones de 18-29 años con el 32.55% de los casos, seguido de las edades de 50-59 años con el 25.58%, de 30-39 años con 20.93, de 40-49 años con 13.95 y por último de 60-69 años con el 6.97% de los encuestados, obteniendo una mediana de 35 años y una media aritmética de 39 años de edad.

Resultados por sector.

Industria y manufactura.

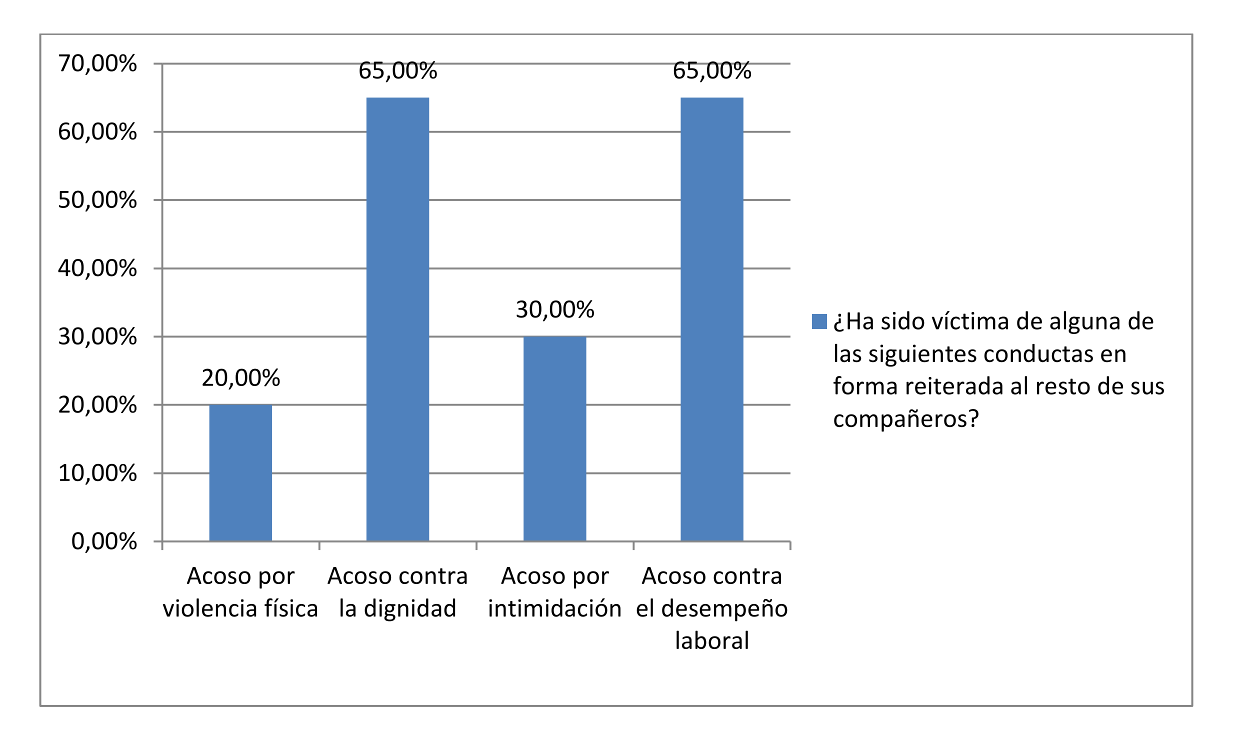


Se muestra cómo del total de las personas encuestadas un 34% desconocen el término mobbing o acoso laboral.



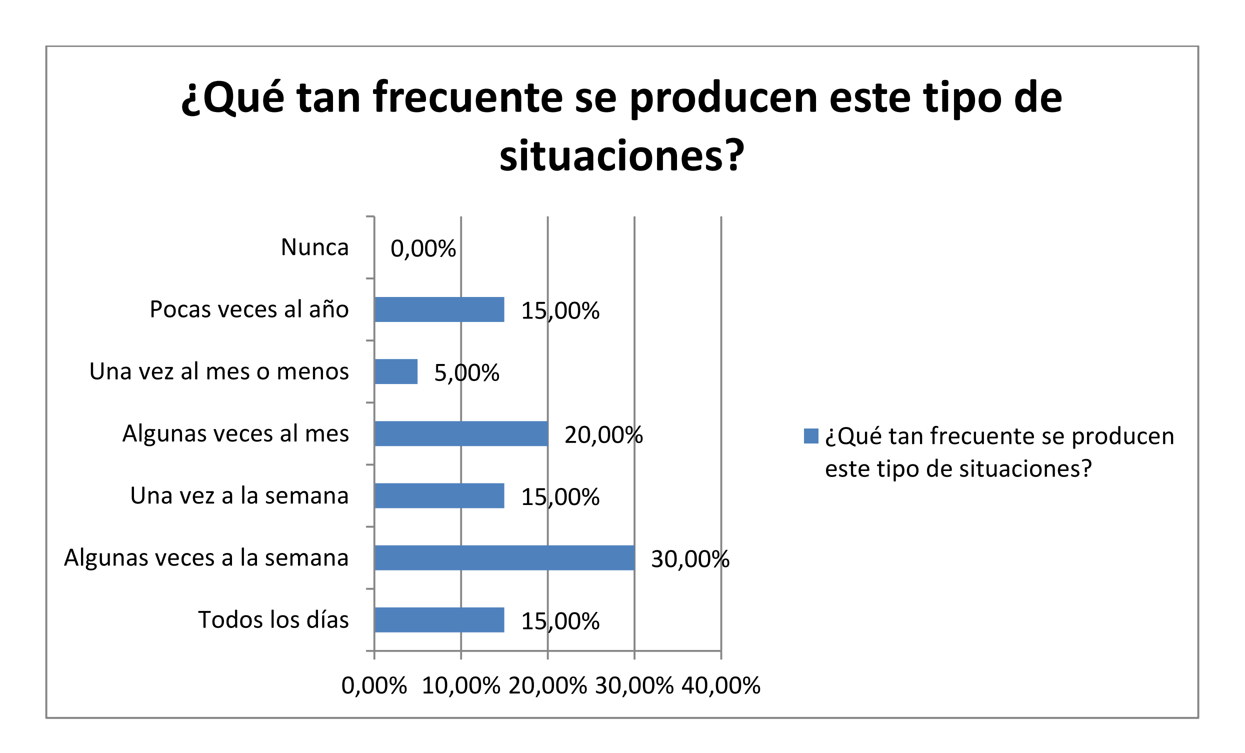
La mayoría de los encuestados (53%) declara haber sido víctima de alguna conducta relacionada con el acoso laboral, conductas de las cuales se mostró en encuesta 4 categorías y una lista de

conductas relacionadas con dicha clasificación, de las cuales los encuestados que si han sido víctimas de alguna(s) de la(s) situación(es) contestaron lo siguiente:



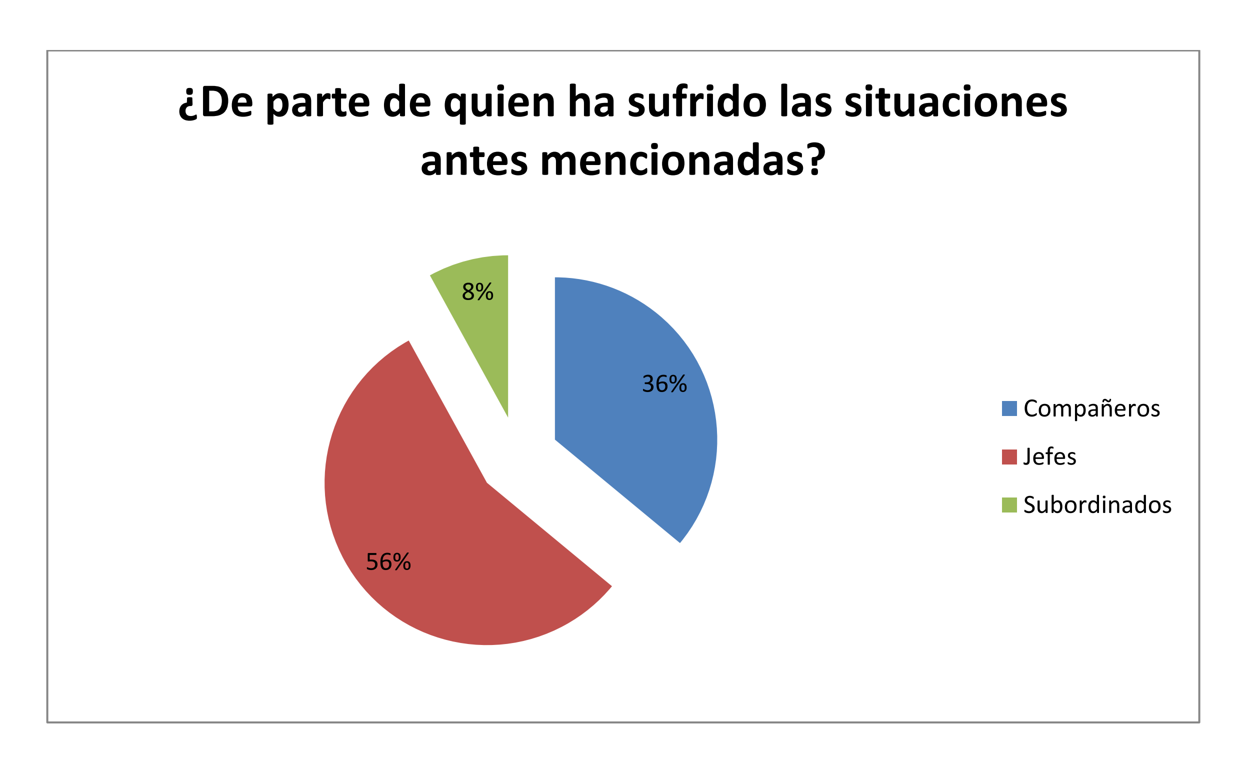
De los encuestados que dijeron haber tenido conductas relacionadas con el acoso laboral de forma reiterada al resto de sus compañeros un 20% han sido víctimas de conductas de acoso por violencia física, un 65% víctimas de acoso contra la dignidad y contra el desempeño laboral, así como un 30% víctimas de acoso por intimidación.

*Se aclaró a los encuestados que la respuesta en su caso pudiera incluir no solamente una de las áreas mencionadas, sino pudieran ser una o más, por lo que el resultado supera al 100%, ya que cada tipo refleja el porcentaje de las personas que si han sufrido tales situaciones.



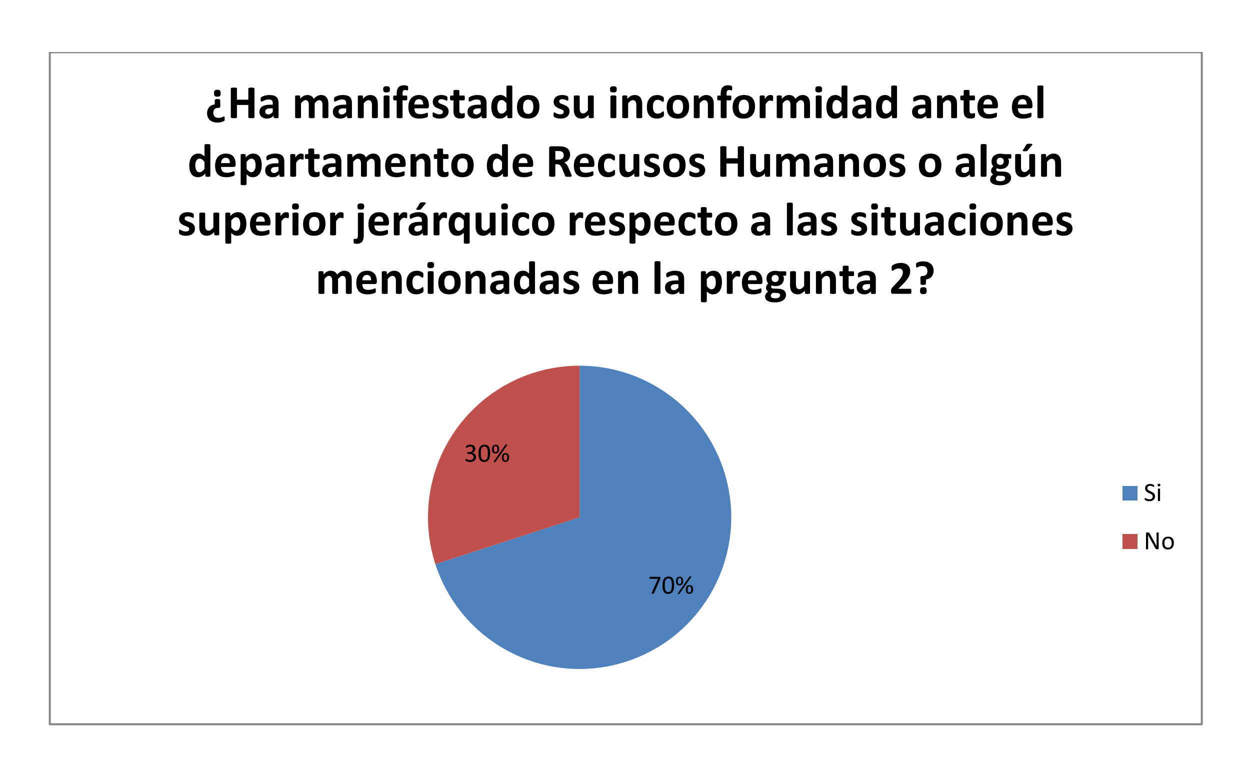
De los encuestados que han sufrido alguna(s) de las situaciones de acoso mencionadas en la pregunta anterior podemos encontrar que la frecuencia con la que estos hechos ocurren son en un 15% todos los días, en un 30% algunas veces a la semana, en un 15% una vez a la semana, en un 20% algunas veces al mes, en un 5% una vez al mes o menos y en un 15% pocas veces al año.

Considerando que la frecuencia de los hechos es un factor primordial para que podamos considerar alguna situación cómo mobbing o acoso laboral llegamos a la determinación que en su generalidad solo pueden ser tomados cómo casos de acoso laboral aquellos que tengan una frecuencia de algunas veces al mes o mayor a esta, por lo que en este caso del 53% de personas que han sufrido situaciones o conductas relacionadas con el acoso laboral un 80% puede ser considerado por su frecuencia cómo tal, el restante 20% se considera cómo situaciones de riesgo potencial que pudieran convertirse o no en mobbing.

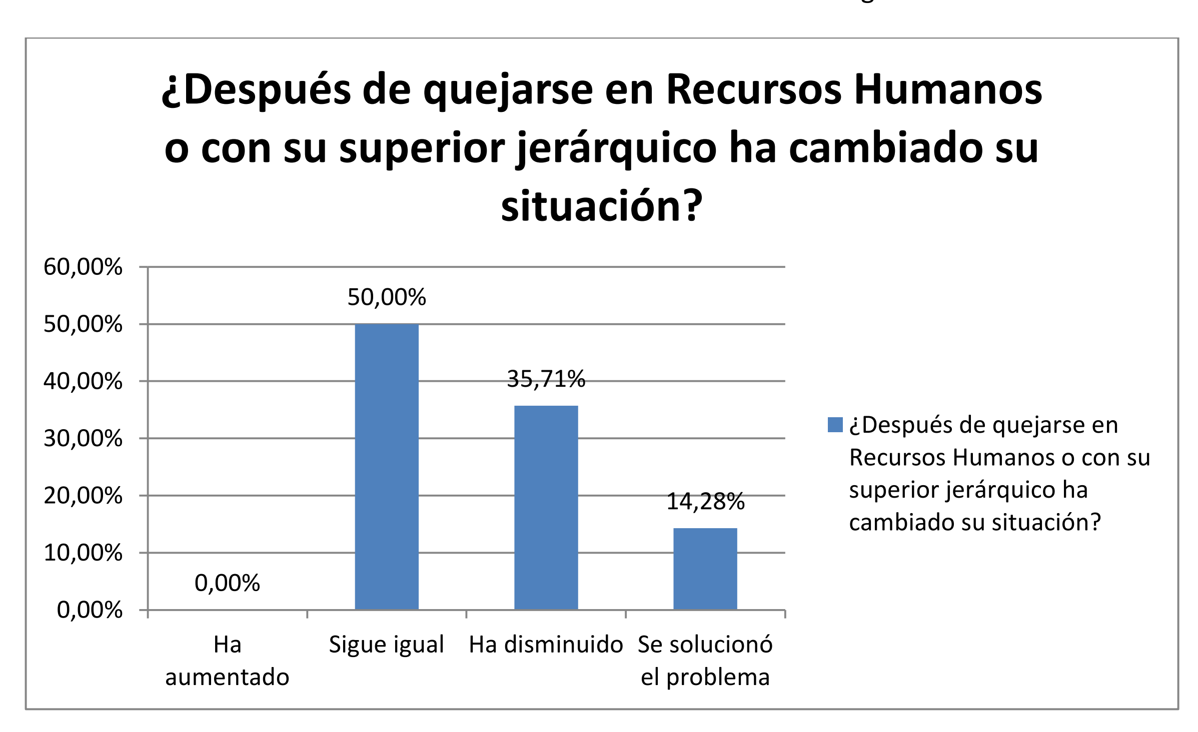


Los encuestados que han sufrido las situaciones antes mencionadas comentan que las mismas han procedido en un 56% de jefes o superiores jerárquicos, el 36% de parte de compañeros y un 8% por parte de subordinados.

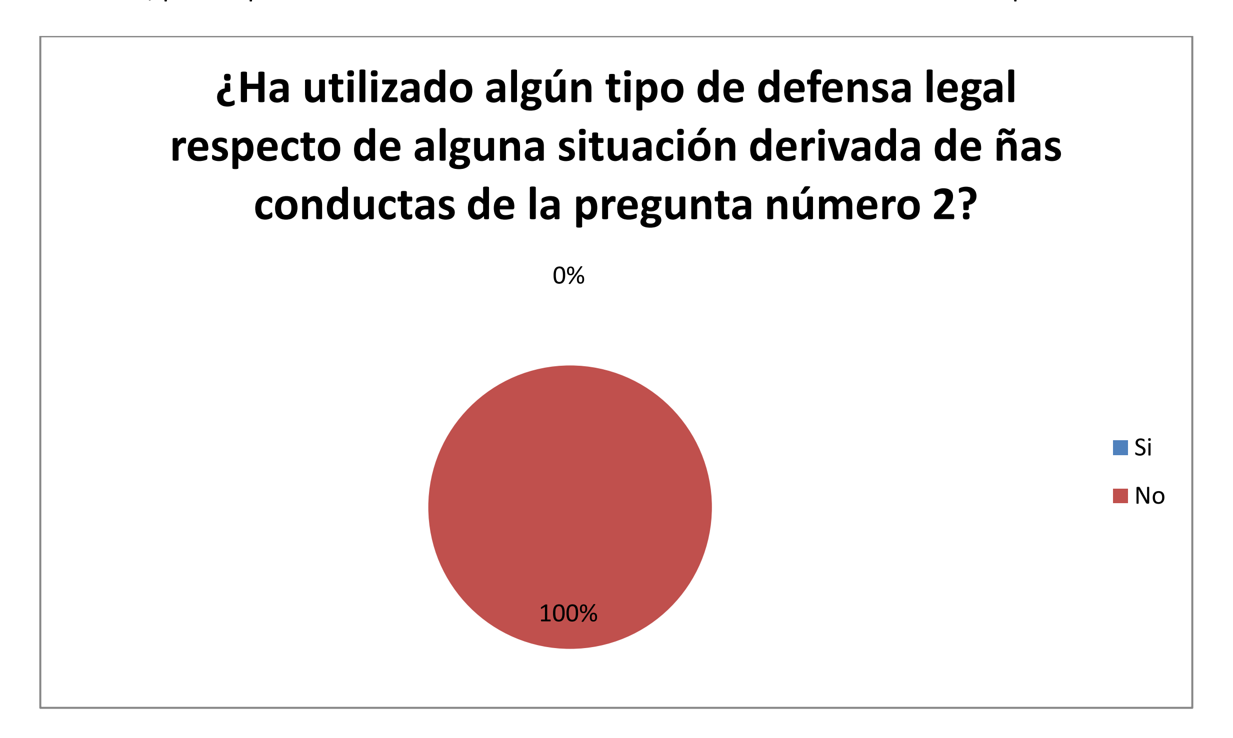
*En esta pregunta algunos de los encuestados sufrieron las situaciones por más de uno de los niveles organizacionales de los acosadores, por lo que el resultado en porcentaje refleja más del 100%, ya que cada porcentaje es tomado a comparación de la totalidad que si han sufrido tales situaciones.



Dentro del sector industrial se muestra una gran confianza para poder tratar estas situaciones por medio del departamento de recursos humanos o algún superior jerárquico, ya que ante estas situaciones un 70% de las personas encuestadas que han sufrido este tipo de situaciones han recurrido a este medio obteniendo cómo resultado a tal situación lo siguiente:

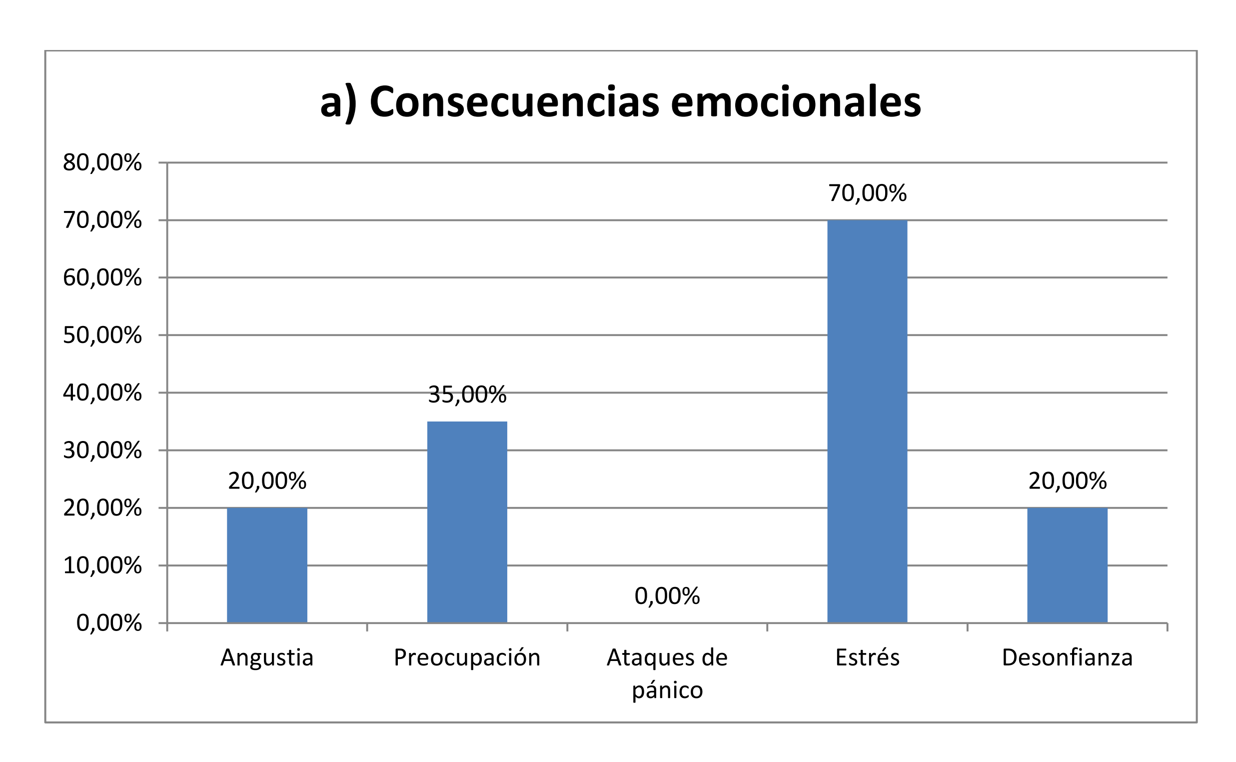


A pesar de la confianza que ha tenido el 70% de los encuestados al acudir a Recursos Humanos o algún superior jerárquico solo el 14.28% de los encuestados ha solucionado su problema por este medio en un 35.71% solamente ha disminuido el problema y el otro 50% de ellos sigue igual su situación, por lo que nos muestra una falta de efectividad en la solución de este tipo de conflictos.

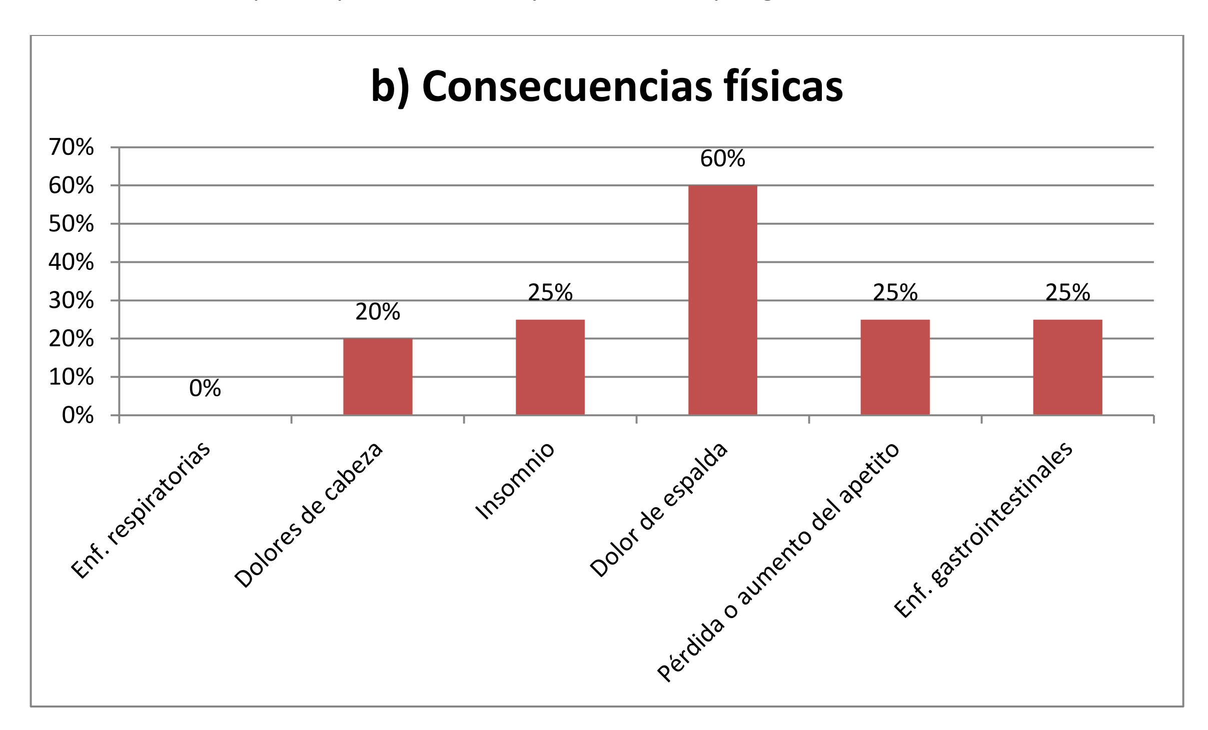


El 100% de los encuestados no ha recurrido a medios legales respecto a alguna situación de acoso laboral, lo que nos puede mostrar desinformación por parte de los servidores públicos, de la administración pública y del poder judicial de los medios legales y situaciones aplicables a estos casos (exista o no la figura del acoso).

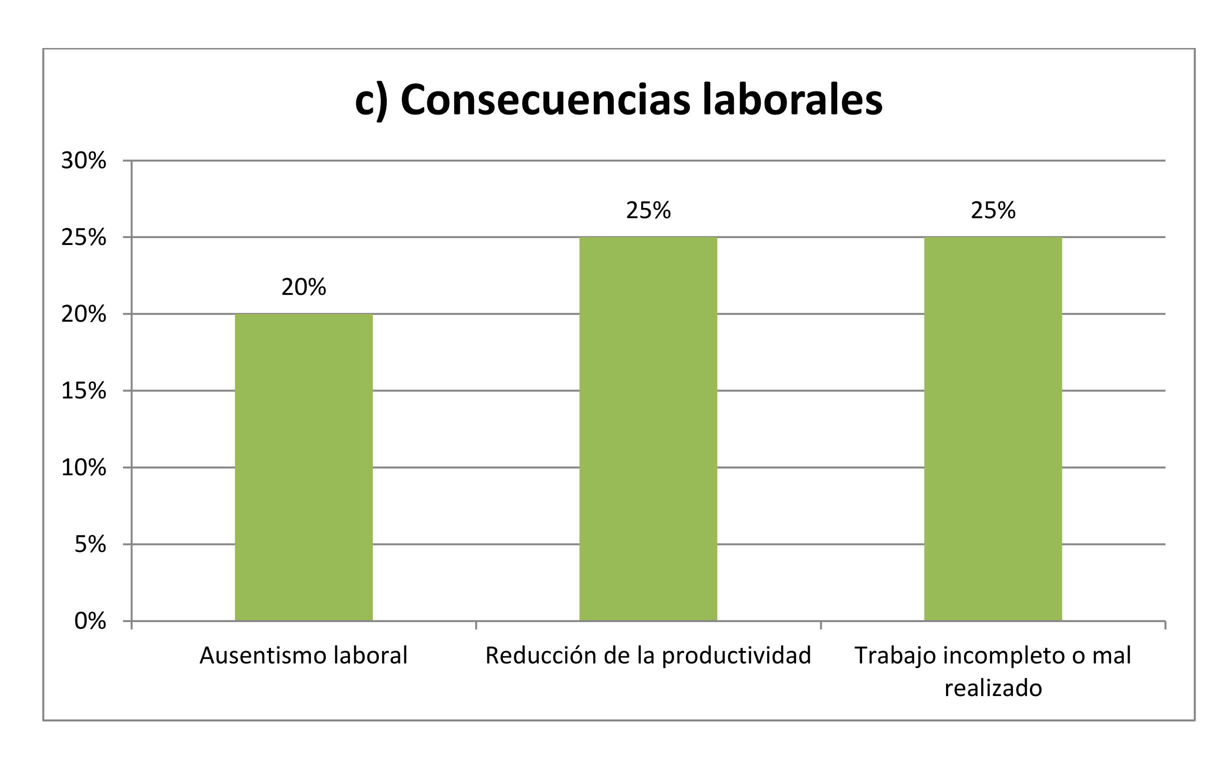
En la novena pregunta del instrumento se preguntó acerca de las consecuencias que han tenido los acosados derivados de las situaciones sufridas contestando lo siguiente dividido en 3 áreas principales:



En cuanto a consecuencias emocionales de los encuestados las principales fueron en primer lugar el estrés con 70%, preocupación con 35% y desconfianza y angustia con un 20% cada una.



Las consecuencias físicas han sido mayormente los dolores de espalda con un 60%, seguido de los dolores de cabeza, insomnio y enfermedades gastrointestinales con un 25% cada una y los dolores de cabeza con un 20%.



En la gráfica anterior las consecuencias laborales se han visto principalmente en una reducción en la productividad con un trabajo incompleto o mal realizado que cuentan con un 25% cada una, así como un 20% de ausentismo laboral.

Así mismo 25% dijeron no haber sufrido ninguna consecuencia derivado de la situación de acoso y 1 persona dijo haber tenido otro tipo de consecuencias que es el consumo de bebidas alcohólicas.

Al analizar este tipo de situaciones podemos determinar que un 75% de las personas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral han sufrido consecuencias que los afectan a ellos y su entorno, así como también que afectan a las organizaciones de las cuales forman parte.

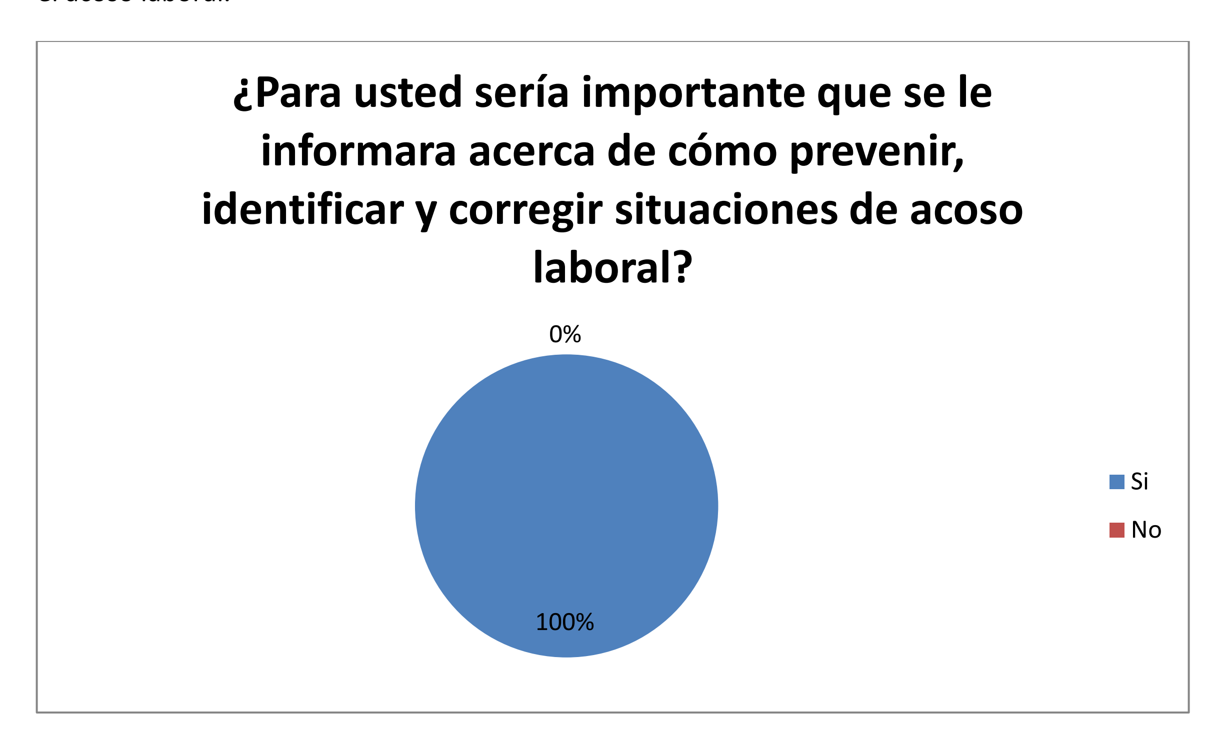


Las personas encuestadas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral manifestaron haber renunciado en alguna ocasión a algún empleo a causa de estas situaciones, por lo que pudiéramos decir que en el sector industrial y manufactura las consecuencias rotación laboral a causa de estas situación es del 40% de aquellos que se han enfrentado a este tipo de situaciones, lo que puede ser considerado como grave ya que se puede tener una fuga de cerebros, perdiendo las empresas personal capacitado y con cualidades derivado del mobbing.



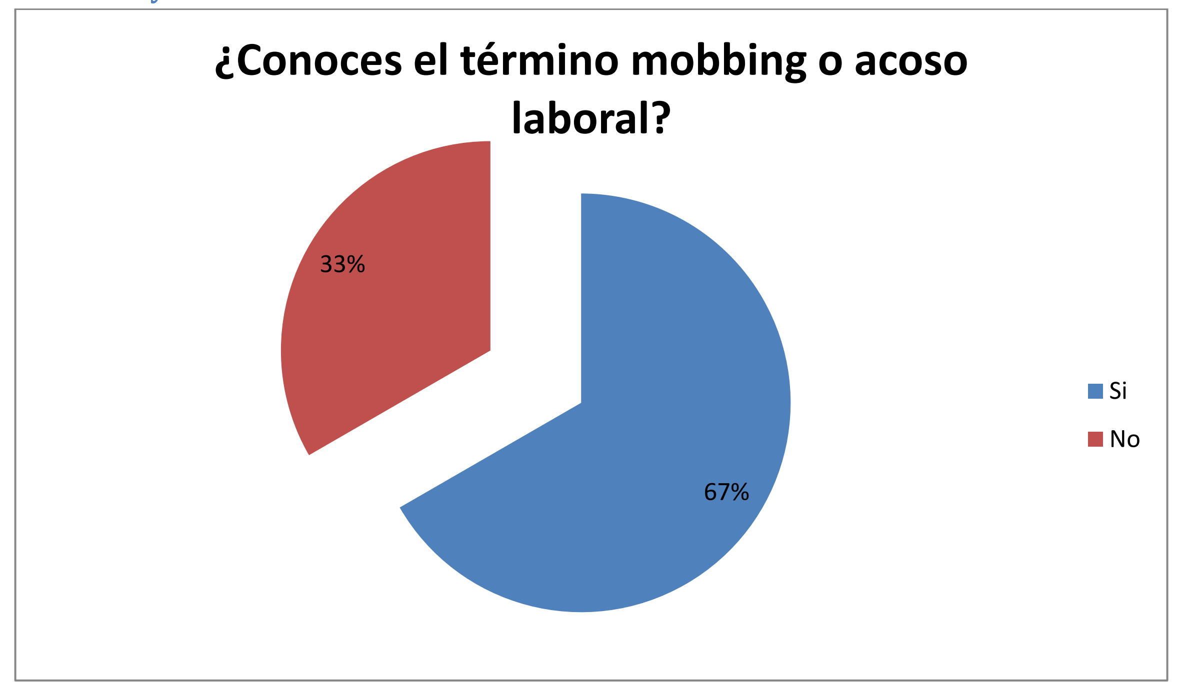
Un 10% de las personas que sufren alguna situación relacionada con el acoso laboral dijeron haber sido cesados o despedidos en alguna ocasión de algún empleo al que pertenecían.

En muchas ocasiones un factor importante relacionado con la pregunta anterior es la vergüenza por lo que consideramos que es mayor el porcentaje de personas que han sufrido este tipo de situaciones, sin embargo un 10% es un factor considerable ya que esas personas pudieran haber permanecido en la empresa dando buenos resultados si no existieran situaciones relacionadas con el acoso laboral.

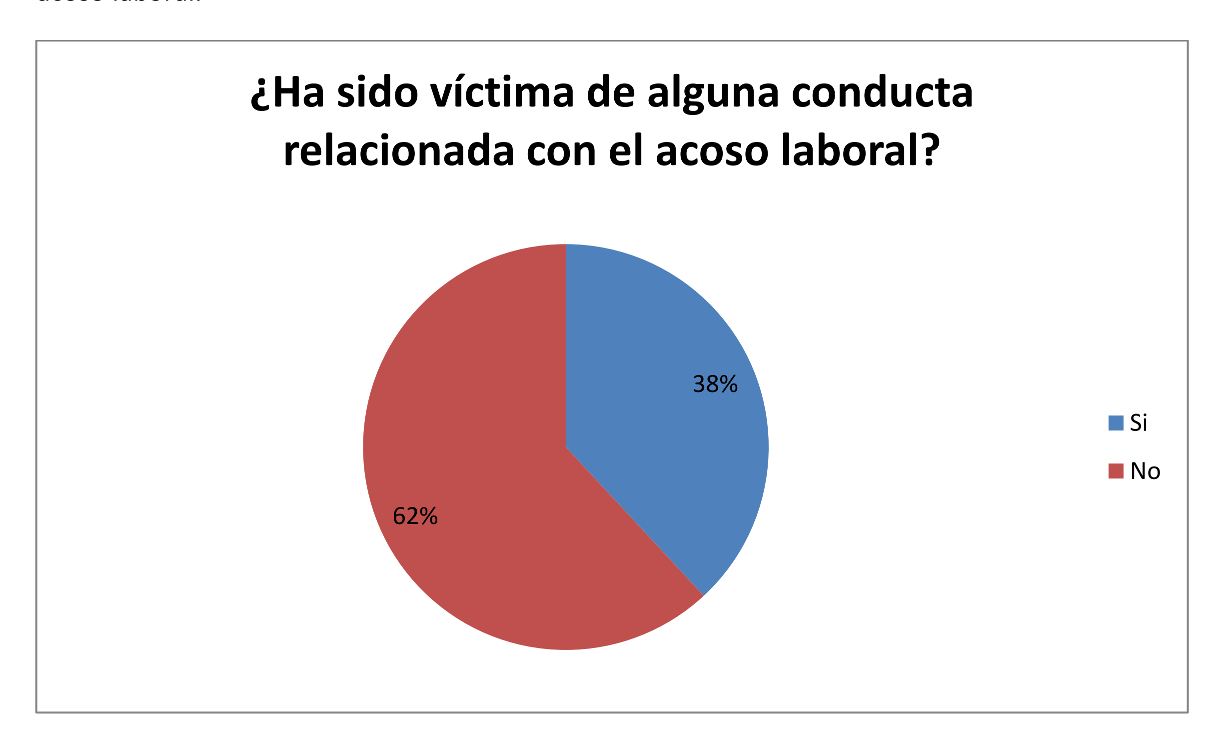


De la totalidad de los encuestados tanto aquellos que han sufrido situaciones relacionadas cómo los que no han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral manifestaron su deseo por ser informados acerca de este tipo de situaciones para prevenirlas, identificarlas y corregirlas, al considerar este tema cómo importante, por lo que el sector industrial y manufactura debe considerar dar conferencias, talleres y cursos, así como asesoría personal y empresarial que suplan tal finalidad.

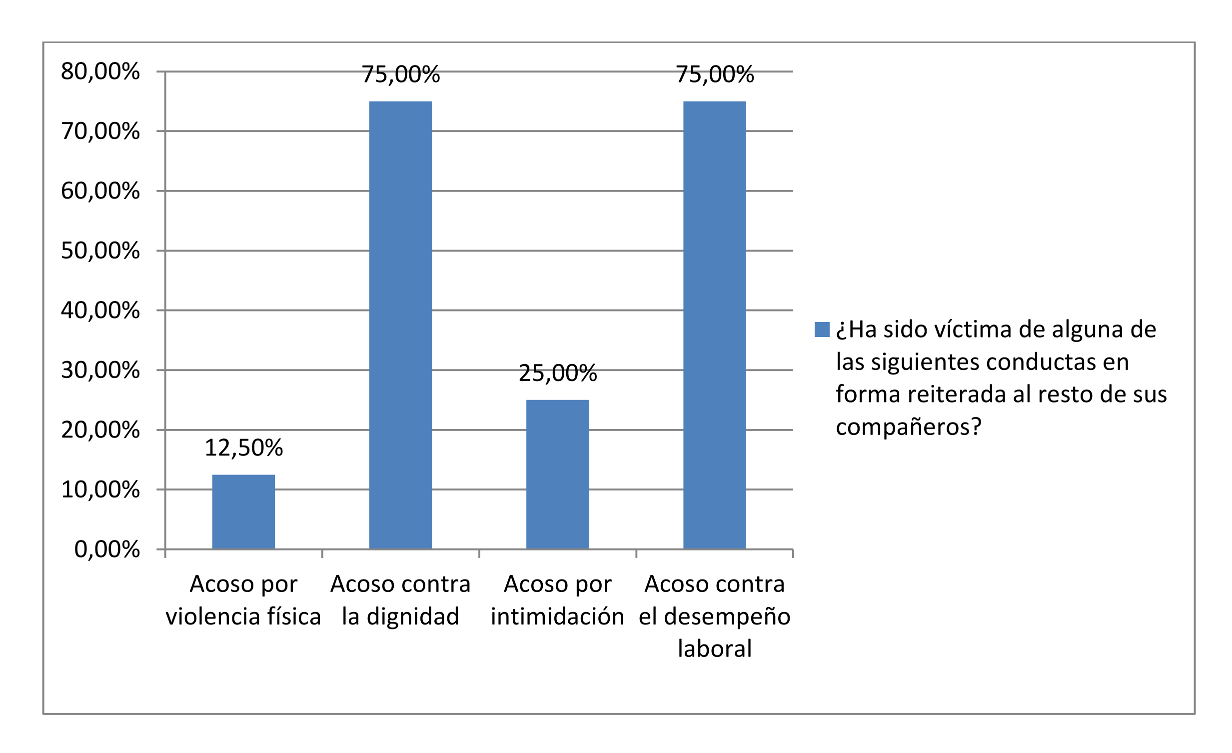
Comercio y servicios.



Se muestra cómo del total de las personas encuestadas un 33% desconocen el término mobbing o acoso laboral.

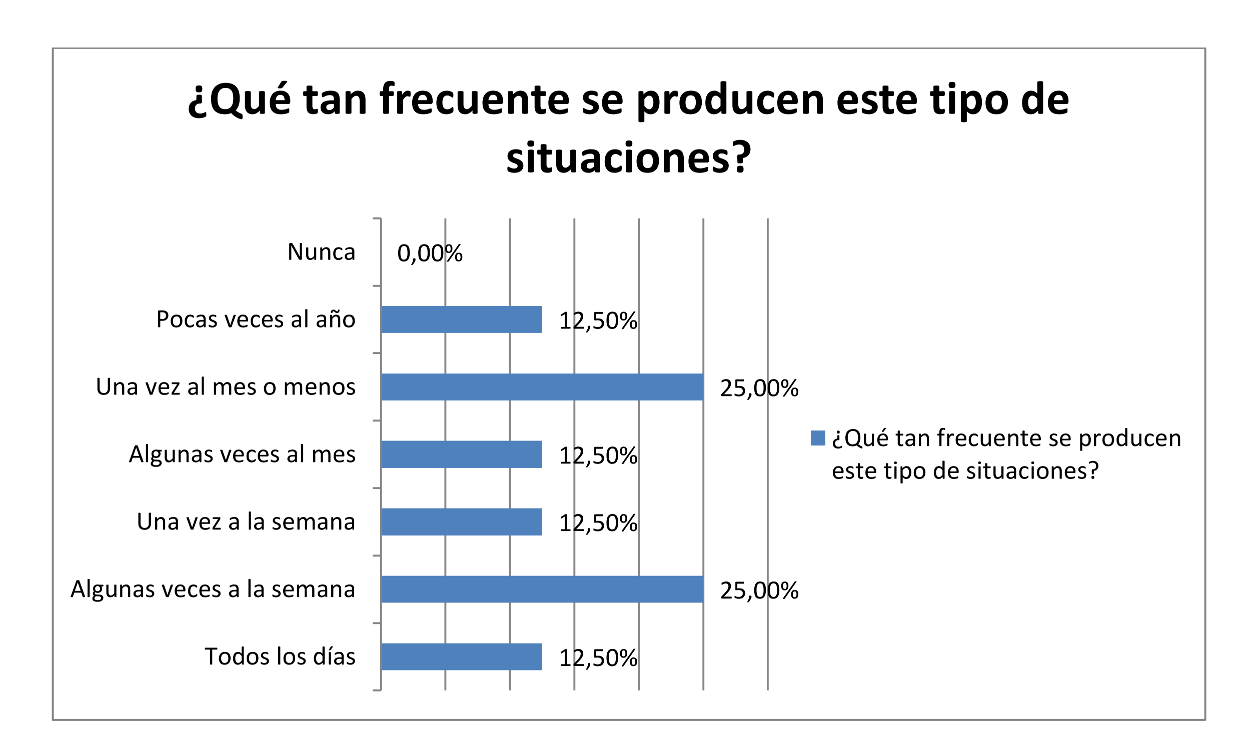


Un 38% de los encuestados declara haber sido víctima de alguna conducta relacionada con el acoso laboral, conductas de las cuales se mostró en encuesta 4 categorías y una lista de conductas relacionadas con dicha clasificación, de las cuales los encuestados que si han sido víctimas de alguna(s) de la(s) situación(es) contestaron lo siguiente:



De los encuestados que dijeron haber tenido conductas relacionadas con el acoso laboral de forma reiterada al resto de sus compañeros un 14.28% han sido víctimas de conductas de acoso por violencia física, un 85.71% víctimas de acoso contra la dignidad, siendo este el mayor de los tipos de acoso recibido y por intimidación un 28.57%, así como un 71.42% víctimas de acoso contra el desempeño laboral.

*Se aclaró a los encuestados que la respuesta en su caso pudiera incluir no solamente una de las áreas mencionadas, sino pudieran ser una o más, por lo que el resultado supera al 100%, ya que cada tipo refleja el porcentaje de las personas que si han sufrido tales situaciones.



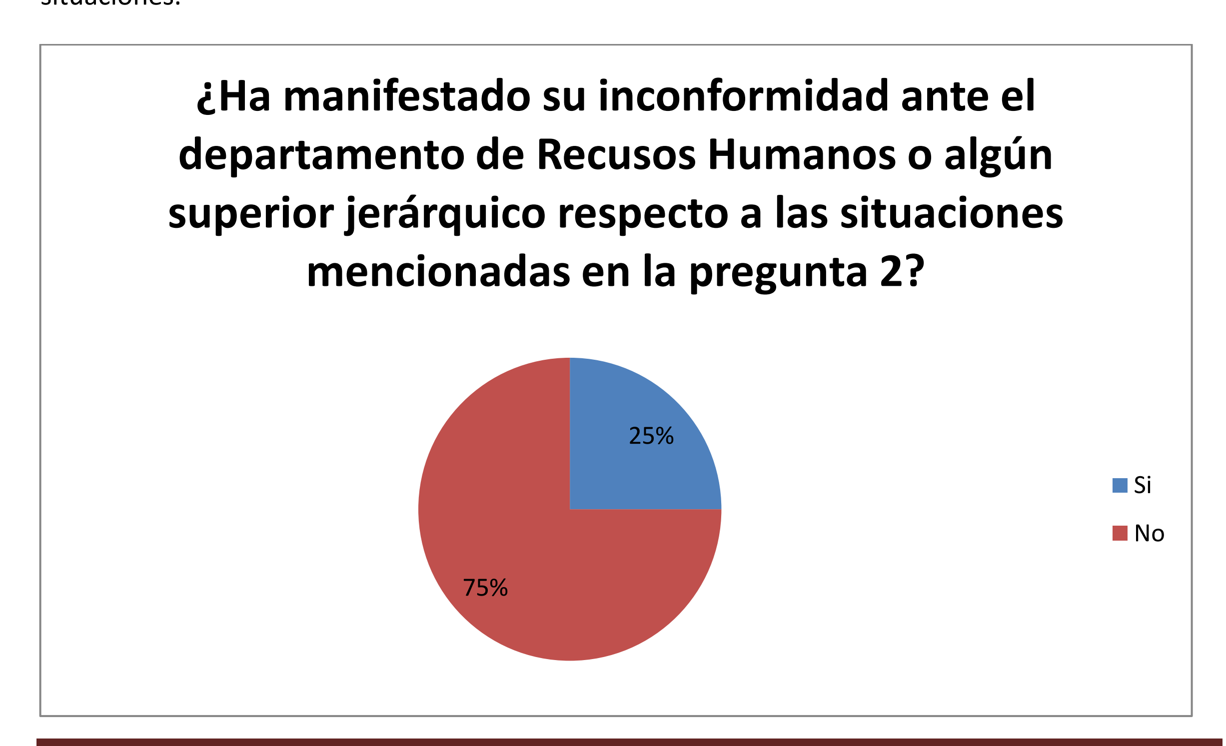
De los encuestados que han sufrido alguna(s) de las situaciones de acoso mencionadas en la pregunta anterior podemos encontrar que la frecuencia con la que estos hechos ocurren son en un 12,5% todos los días, algunas veces al mes, una vez a la semana y todos los días, así como un 25% una vez al mes o menos y algunas veces a la semana

Considerando que la frecuencia de los hechos es un factor primordial para que podamos considerar alguna situación cómo mobbing o acoso laboral llegamos a la determinación que en su generalidad solo pueden ser tomados cómo casos de acoso laboral aquellos que tengan una frecuencia de algunas veces al mes o mayor a esta, por lo que en este caso del 38% de personas que han sufrido situaciones o conductas relacionadas con el acoso laboral un 87.5% puede ser considerado por su frecuencia cómo tal, el restante 12.5% se considera cómo situaciones de riesgo potencial que pudieran convertirse o no en mobbing.

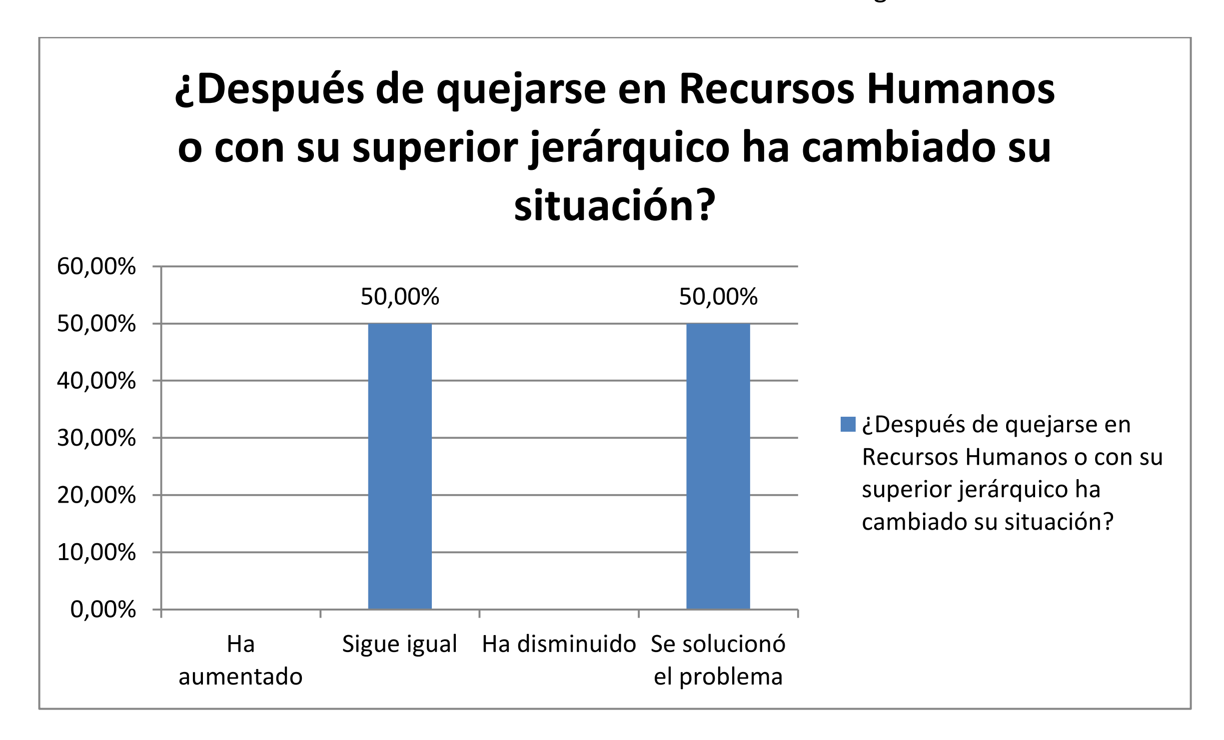


Los encuestados que han sufrido las situaciones antes mencionadas comentan que las mismas han procedido en un 60% de jefes o superiores jerárquicos, el 30% de parte de compañeros y un 10% por parte de subordinados.

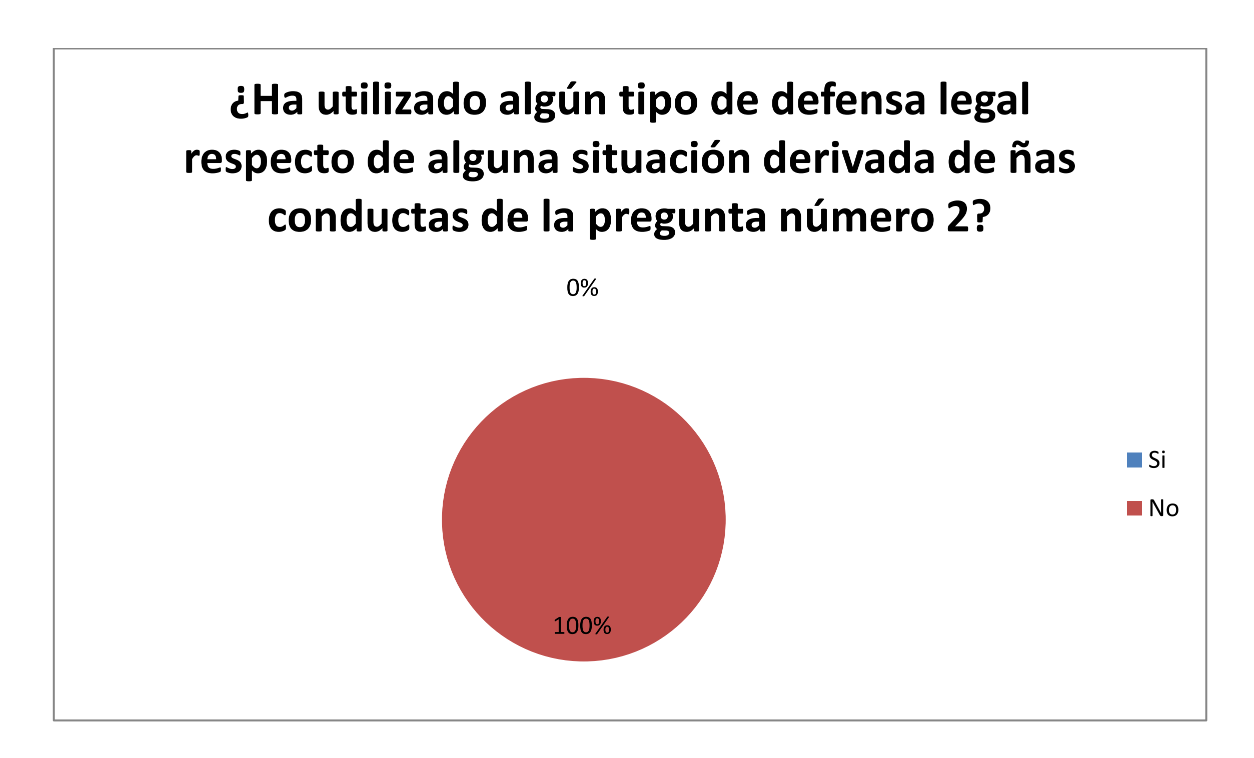
*En esta pregunta algunos de los encuestados sufrieron las situaciones por más de uno de los niveles organizacionales de los acosadores, por lo que el resultado en porcentaje refleja más del 100%, ya que cada porcentaje es tomado a comparación de la totalidad que si han sufrido tales situaciones.



Dentro del sector industrial se muestra una gran confianza para poder tratar estas situaciones por medio del departamento de recursos humanos o algún superior jerárquico, ya que ante estas situaciones un 75% de las personas encuestadas que han sufrido este tipo de situaciones han recurrido a este medio obteniendo cómo resultado a tal situación lo siguiente:

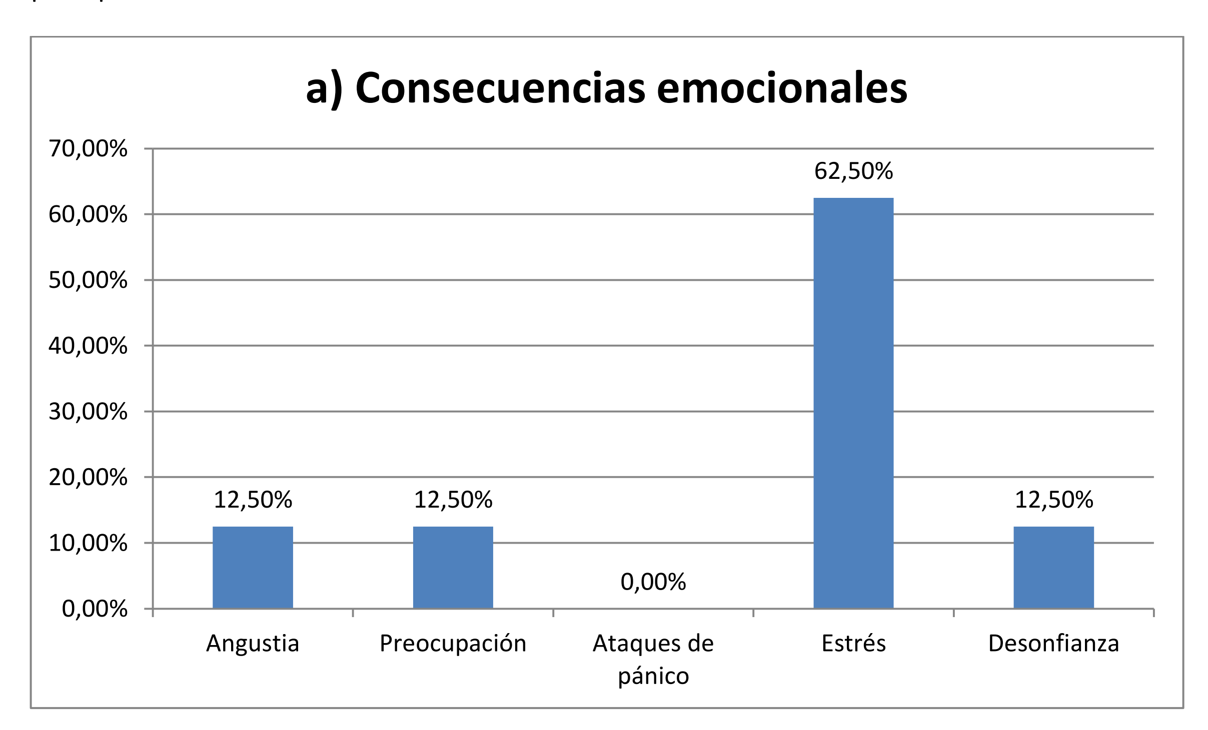


A pesar de la confianza que ha tenido el 75% de los encuestados al acudir a Recursos Humanos o algún superior jerárquico, el 50% de los encuestados ha solucionado su problema por este medio, mientras el otro 50% sigue igual, lo que nos muestra una eficiencia media en cuanto a resolución de conflictos relacionados con el acoso laboral.

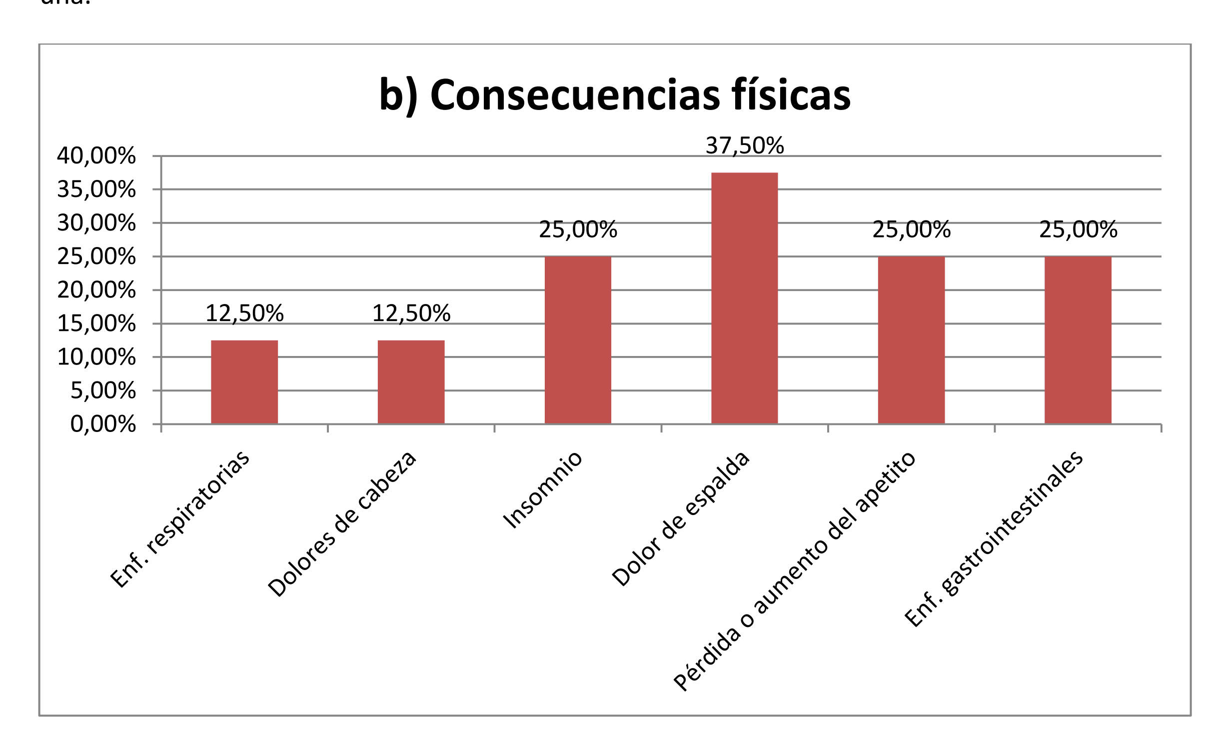


El 100% de los encuestados no ha recurrido a medios legales respecto a alguna situación de acoso laboral, lo que nos puede mostrar desinformación por parte de los servidores públicos, de la administración pública y del poder judicial de los medios legales y situaciones aplicables a estos casos (exista o no la figura del acoso).

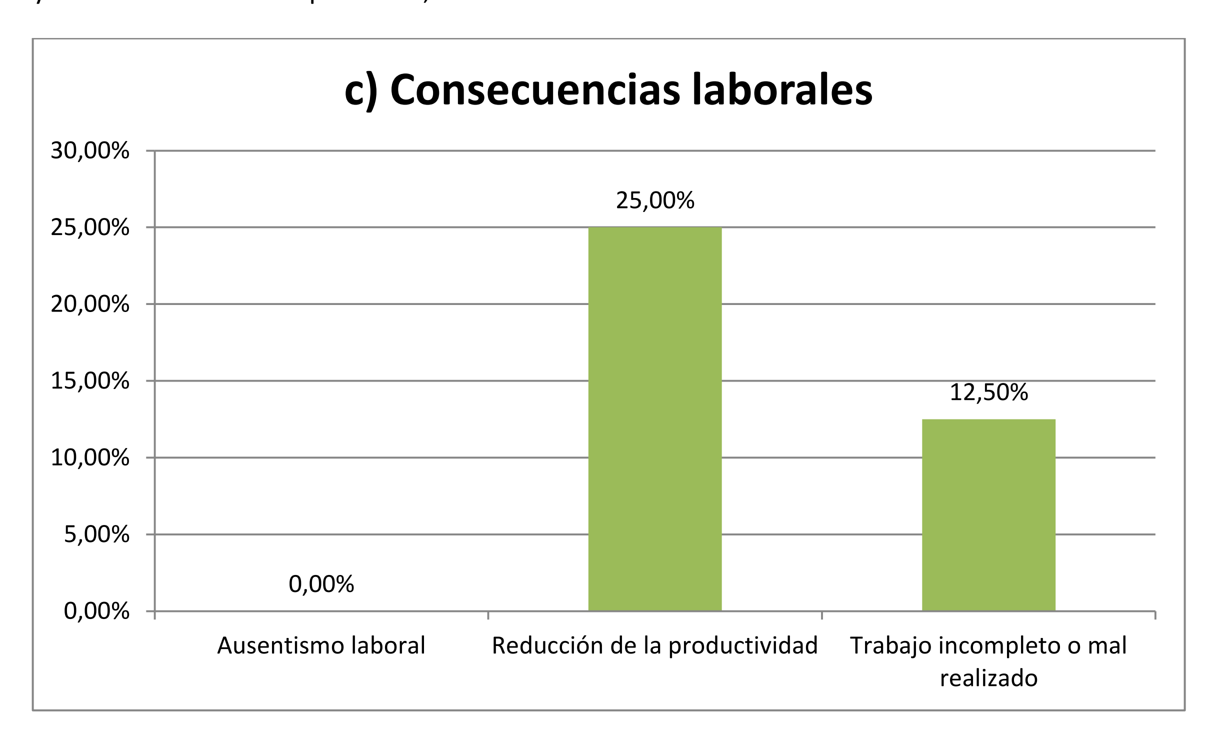
En la novena pregunta del instrumento se preguntó acerca de las consecuencias que han tenido los acosados derivados de las situaciones sufridas contestando lo siguiente dividido en 3 áreas principales:



En cuanto a consecuencias emocionales de los encuestados las principales fueron en primer lugar el estrés con 62,5%, y en segundo lugar angustia, preocupación y desconfianza con un 12.5% cada una.



Las consecuencias físicas han sido mayormente los dolores de espalda con un 37.5%, seguido de insomnio, perdida o aumento del apetito y enfermedades gastrointestinales con un 25% cada una y los enfermedades respiratorias, así como dolores de cabeza con un 20%.



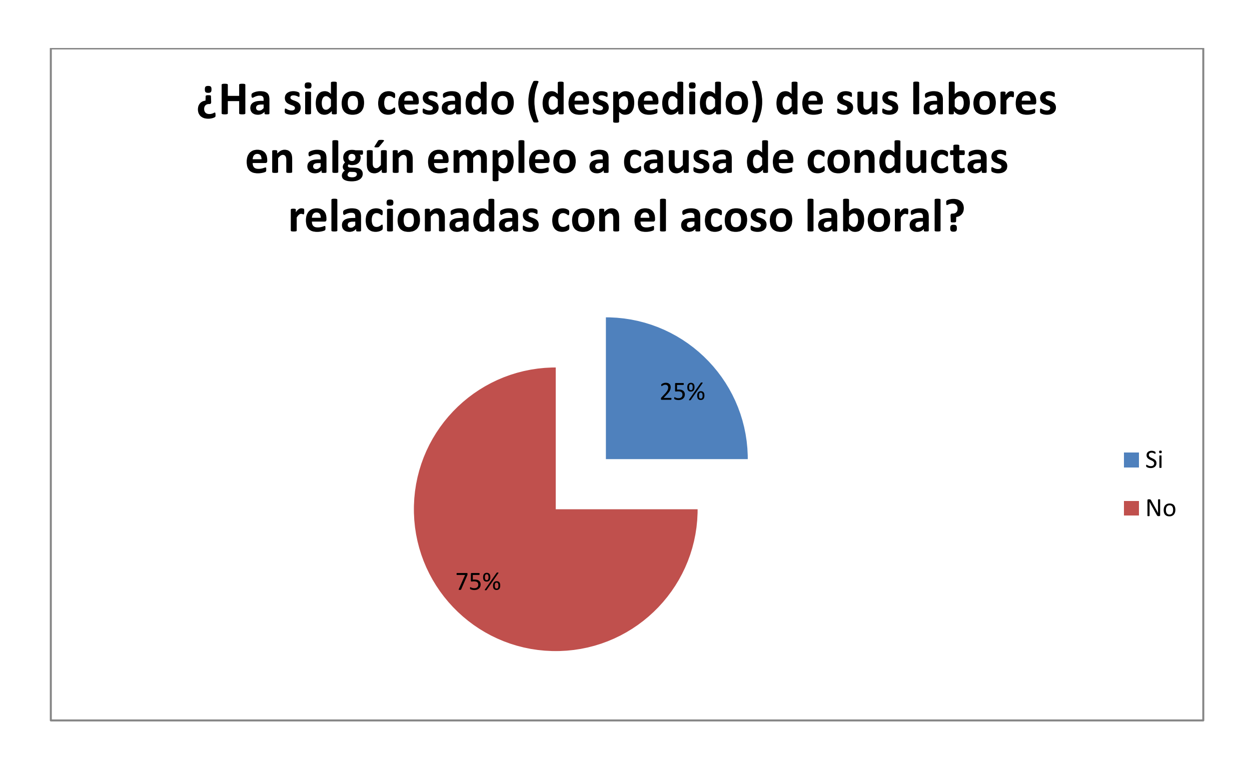
En la gráfica anterior las consecuencias laborales se han visto principalmente en una reducción en la productividad con un 25% cada una, así como un 12.5% de trabajo incompleto o mal realizado.

Así mismo 37.5% dijeron no haber sufrido ninguna consecuencia derivado de la situación de acoso.

Al analizar este tipo de situaciones podemos determinar que un 62.5% de las personas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral han sufrido consecuencias que los afectan a ellos y su entorno, así como también que afectan a las organizaciones de las cuales forman parte.

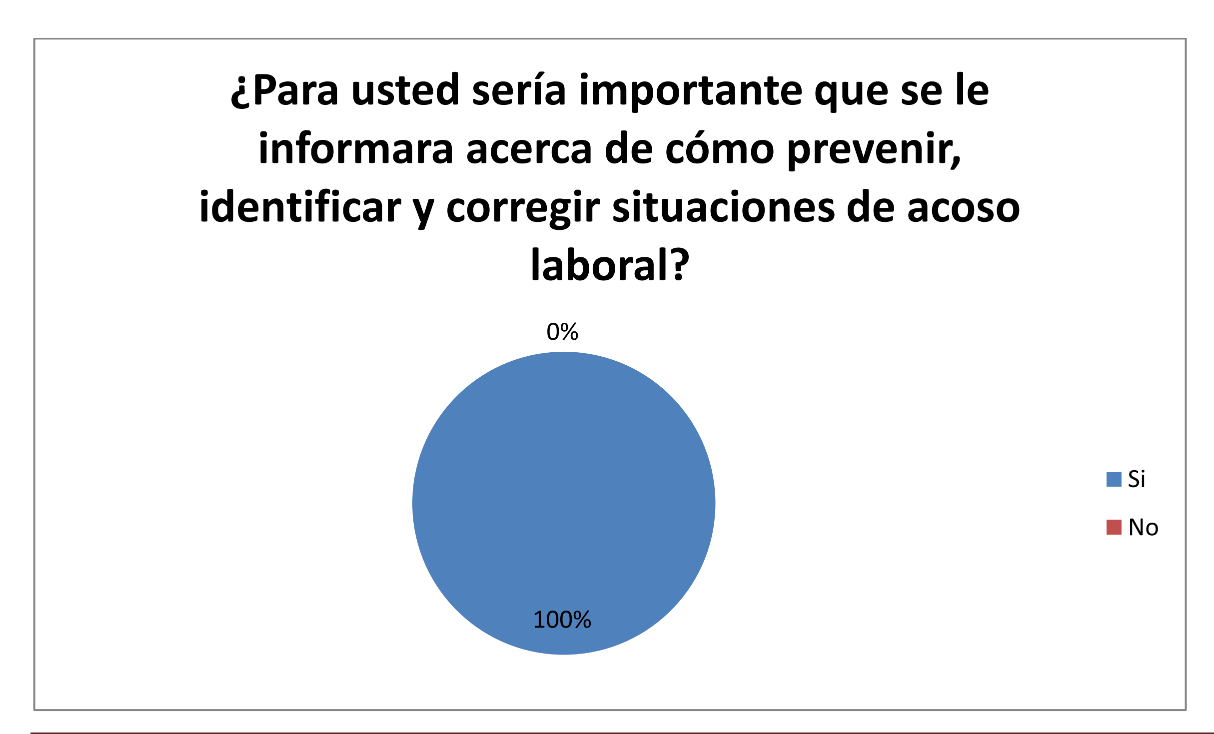


Las personas encuestadas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral manifestaron haber renunciado en alguna ocasión a algún empleo a causa de estas situaciones, por lo que pudiéramos decir que en el sector comercio y servicios las consecuencias rotación laboral a causa de estas situación es del 37% de aquellos que se han enfrentado a este tipo de situaciones, lo que puede ser considerado como grave ya que se puede tener una fuga de cerebros, perdiendo las empresas personal capacitado y con cualidades derivado del mobbing.



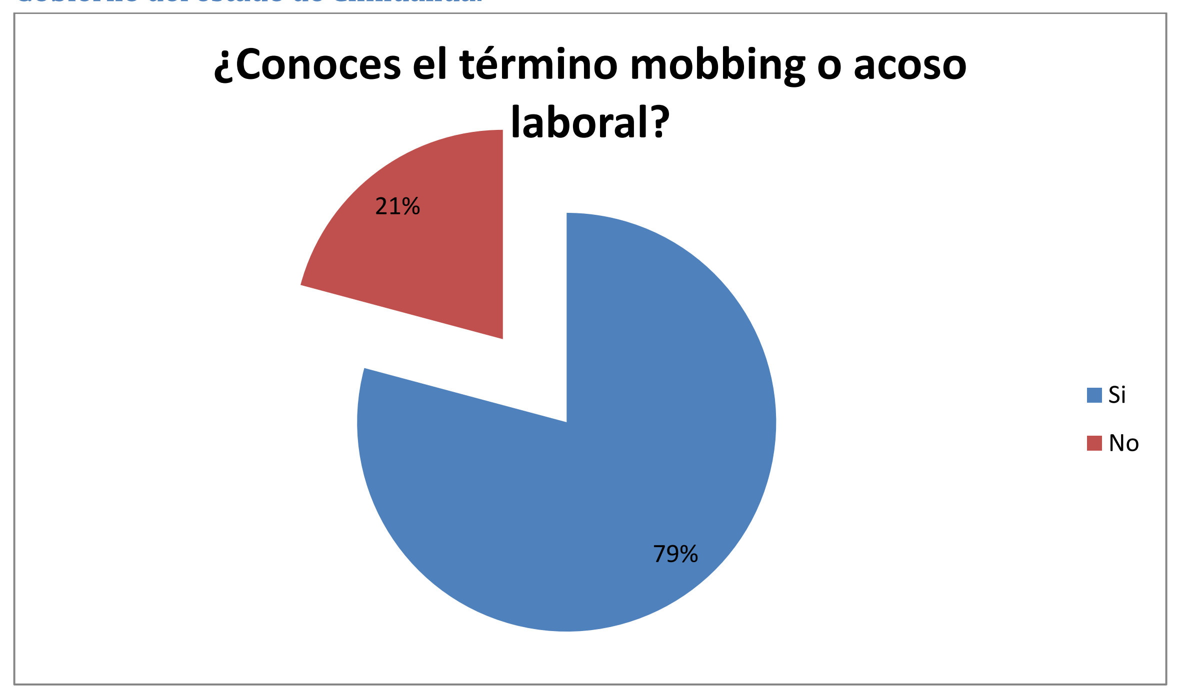
Un 25% de las personas que sufren alguna situación relacionada con el acoso laboral dijeron haber sido cesados o despedidos en alguna ocasión de algún empleo al que pertenecían.

En muchas ocasiones un factor importante relacionado con la pregunta anterior es la vergüenza por lo que consideramos que es mayor el porcentaje de personas que han sufrido este tipo de situaciones, sin embargo un 25% es un factor altamente considerable ya que esas personas pudieran haber permanecido en la empresa dando buenos resultados si no existieran situaciones relacionadas con el acoso laboral.

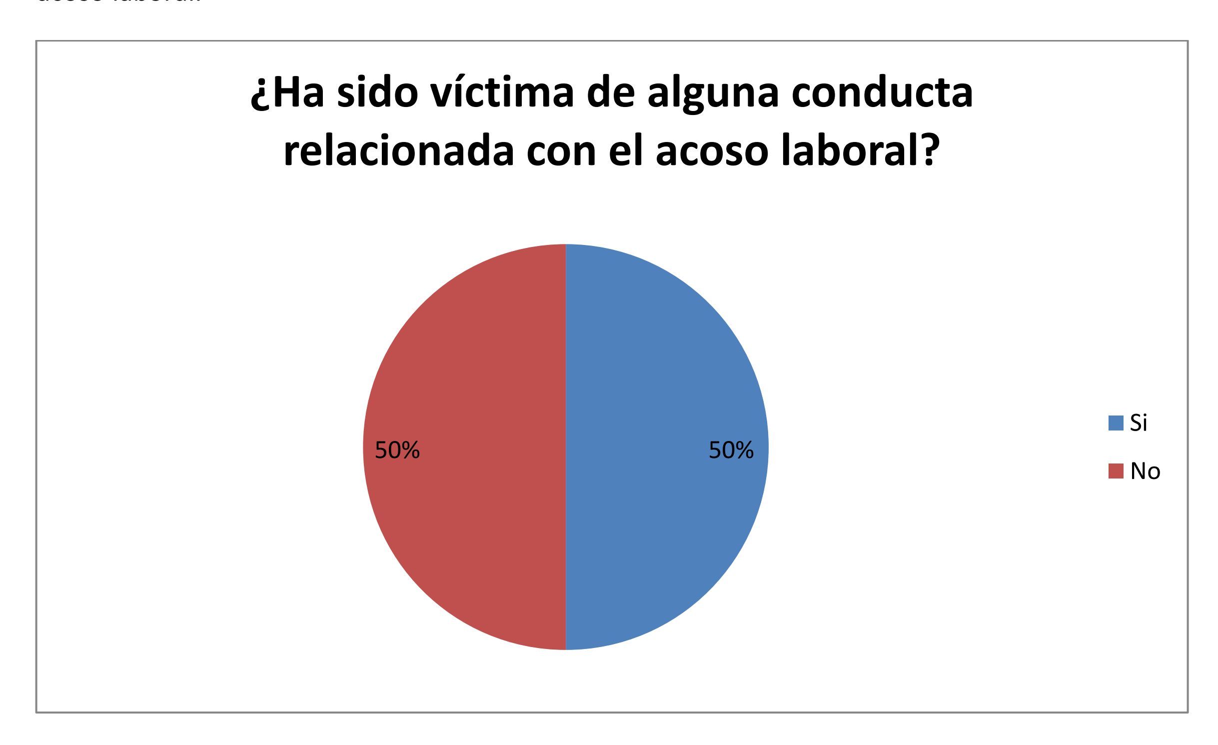


De la totalidad de los encuestados tanto aquellos que han sufrido situaciones relacionadas cómo los que no han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral manifestaron su deseo por ser informados acerca de este tipo de situaciones para prevenirlas, identificarlas y corregirlas, al considerar este tema cómo importante, por lo que el sector comercio y servicios debe considerar dar conferencias, talleres y cursos, así como asesoría personal y empresarial que suplan tal finalidad.

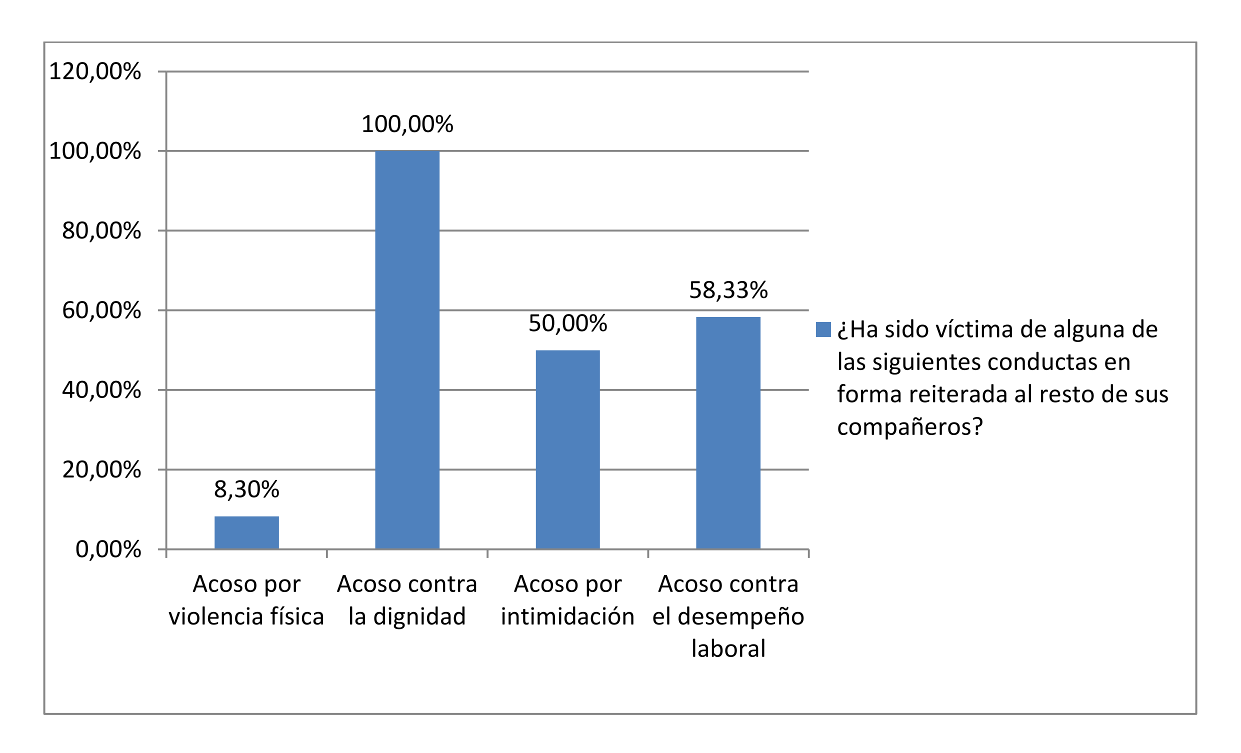
Gobierno del estado de Chihuahua.



Se muestra cómo del total de las personas encuestadas un 21% desconocen el término mobbing o acoso laboral.

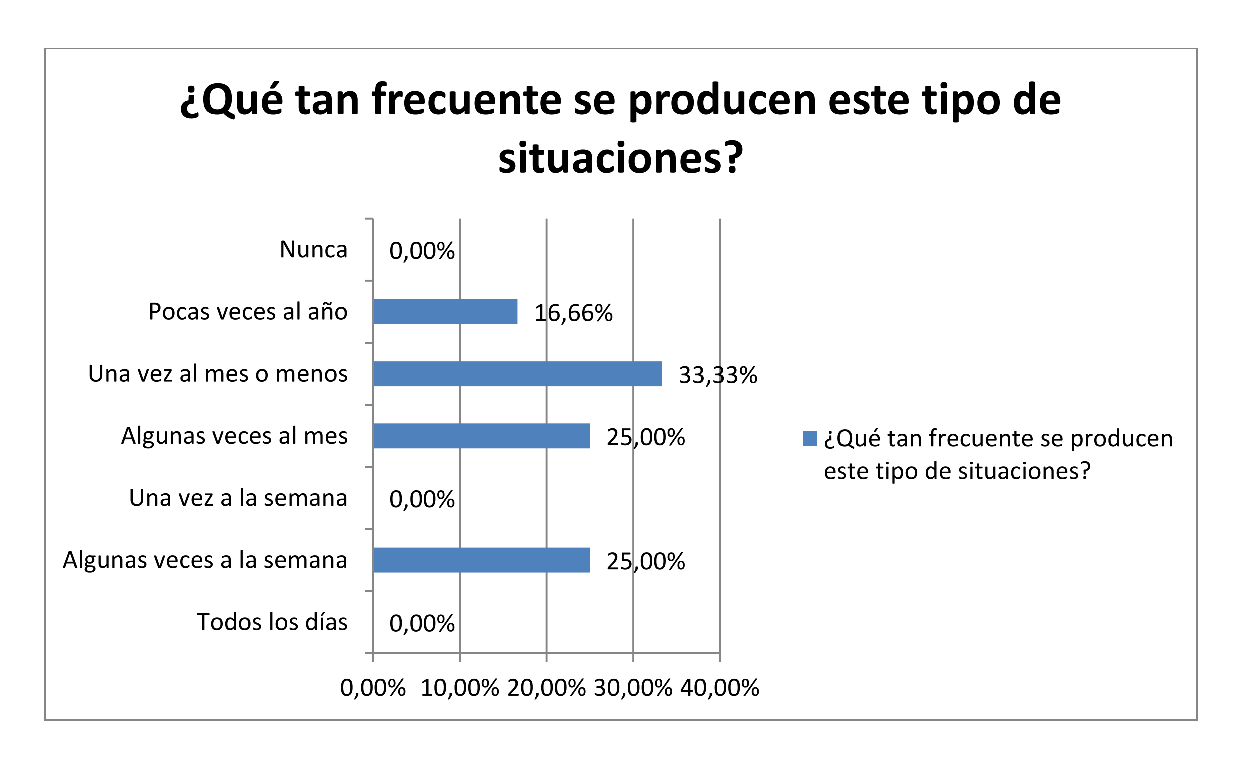


La mitad (50%) declara haber sido víctima de alguna conducta relacionada con el acoso laboral, conductas de las cuales se mostró en encuesta 4 categorías y una lista de conductas relacionadas con dicha clasificación, de las cuales los encuestados que si han sido víctimas de alguna(s) de la(s) situación(es) contestaron lo siguiente:



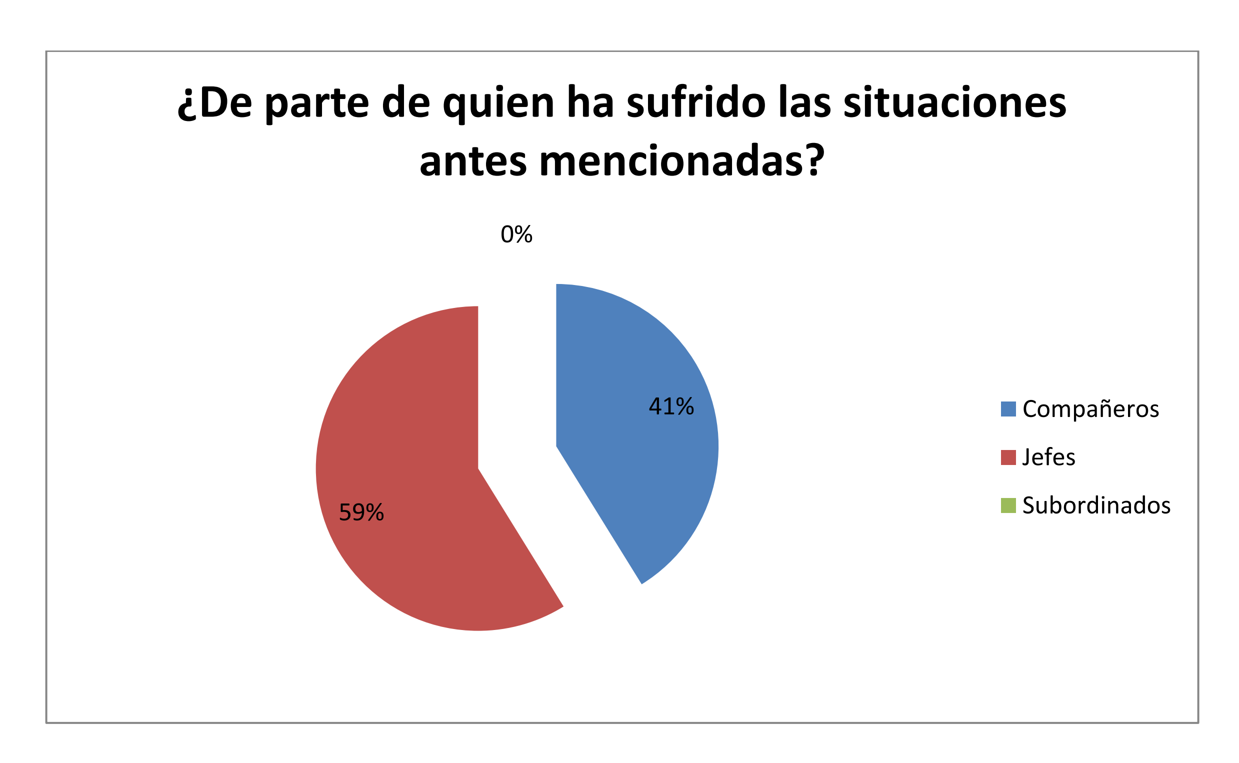
De los encuestados que dijeron haber tenido conductas relacionadas con el acoso laboral de forma reiterada al resto de sus compañeros un 8,3% han sido víctimas de conductas de acoso por violencia física, un 50% víctimas de acoso por intimidación, un 58.33% de acoso contra el desempeño laboral y un 100% víctimas de acoso contra la dignidad, siendo este un factor preocupante, ya que la totalidad de los casos que han sido víctimas de conductas relacionadas con el mobbing han sufrido situaciones relacionadas con esta área.

*Se aclaró a los encuestados que la respuesta en su caso pudiera incluir no solamente una de las áreas mencionadas, sino pudieran ser una o más, por lo que el resultado supera al 100%, ya que cada tipo refleja el porcentaje de las personas que si han sufrido tales situaciones.

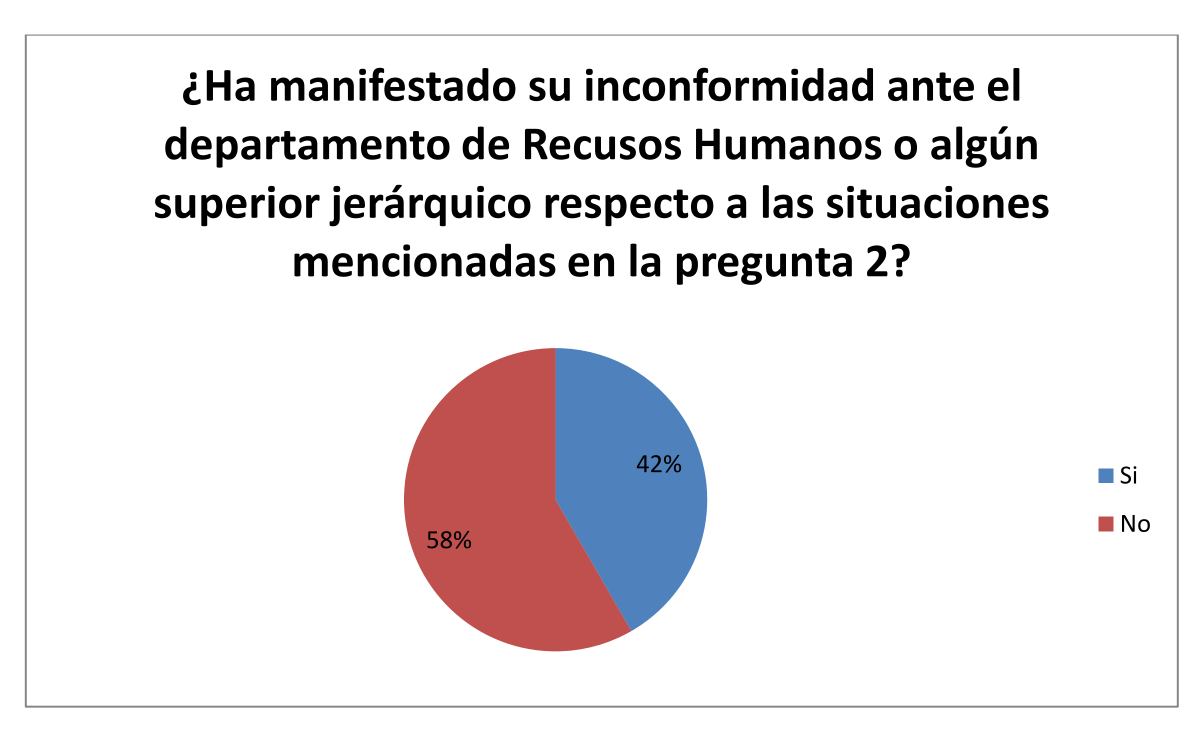


De los encuestados que han sufrido alguna(s) de las situaciones de acoso mencionadas en la pregunta anterior podemos encontrar que la frecuencia con la que estos hechos ocurren son en un 25% algunas veces a la semana, al igual que algunas veces al mes, con un 33.33% una vez al mes o menos y en un 16.66% pocas veces al año.

Considerando que la frecuencia de los hechos es un factor primordial para que podamos considerar alguna situación cómo mobbing o acoso laboral llegamos a la determinación que en su generalidad solo pueden ser tomados cómo casos de acoso laboral aquellos que tengan una frecuencia de algunas veces al mes o mayor a esta, por lo que en este caso del 50% de personas que han sufrido situaciones o conductas relacionadas con el acoso laboral un 50% puede ser considerado por su frecuencia cómo tal, el restante 50% se considera cómo situaciones de riesgo potencial que pudieran convertirse o no en mobbing.

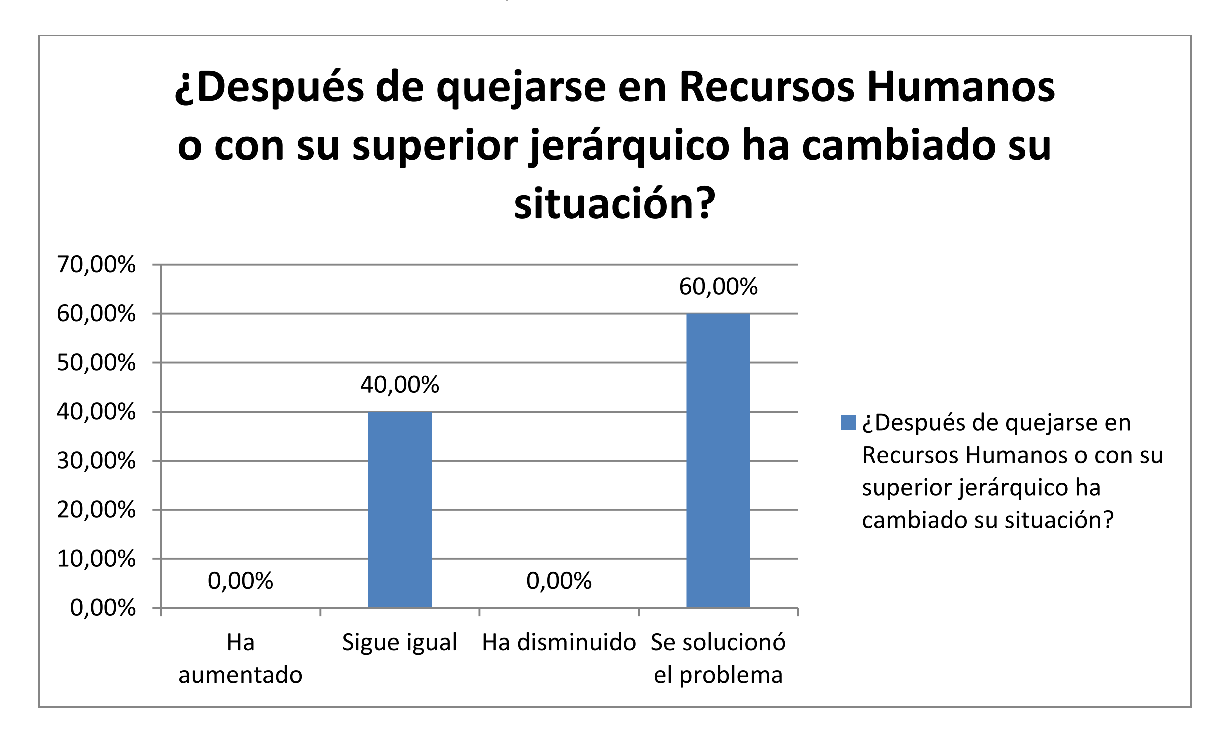


Los encuestados que han sufrido las situaciones antes mencionadas comentan que las mismas han procedido en un 59% de jefes o superiores jerárquicos, el 41% de parte de compañeros y ningún caso por parte de subordinados.

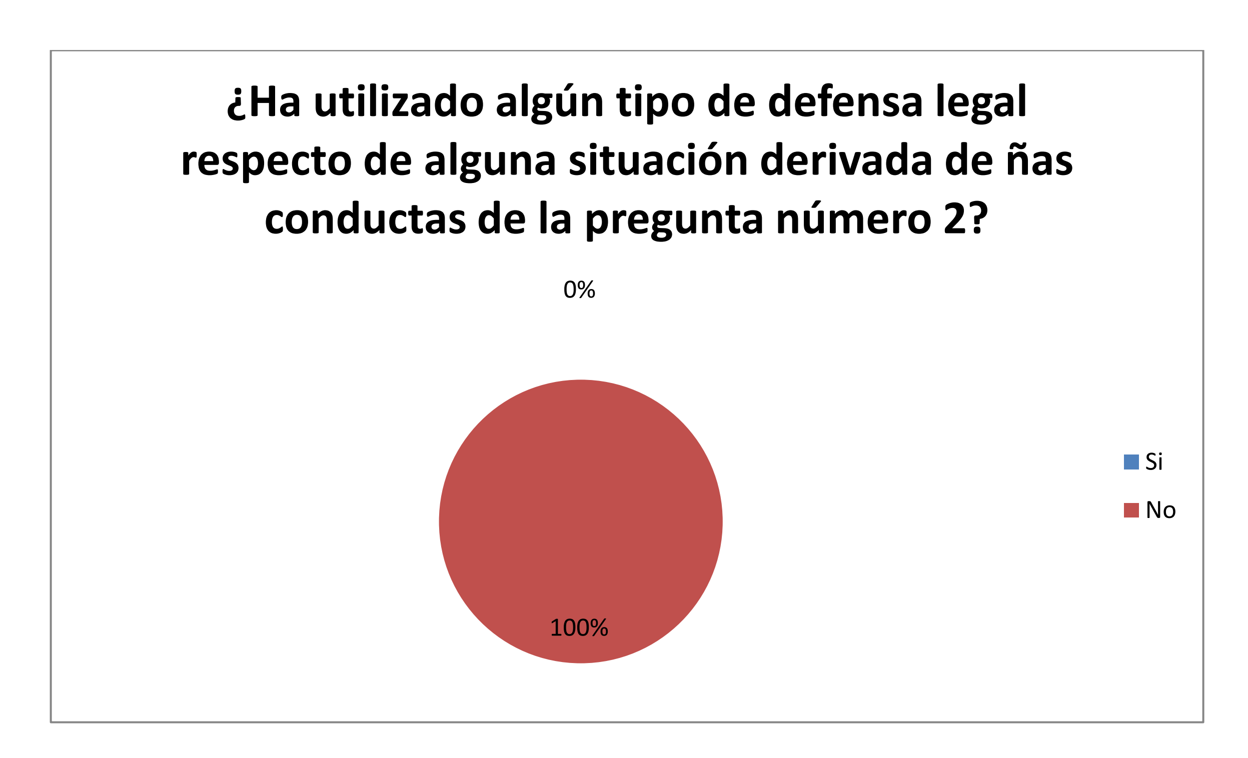


Dentro del gobierno del estado de Chihuahua se muestra una falta de confianza para poder tratar estas situaciones por medio del departamento de recursos humanos o algún superior jerárquico, ya que ante estas situaciones solo un 42% de las personas encuestadas que han sufrido este tipo de situaciones han recurrido a este medio, lo que se puede considerar falta de confianza al

departamento de recursos humanos o superiores jerárquicos ya que un 58% de los encuestados no lo han considerado como un medio para solucionar el conflicto.

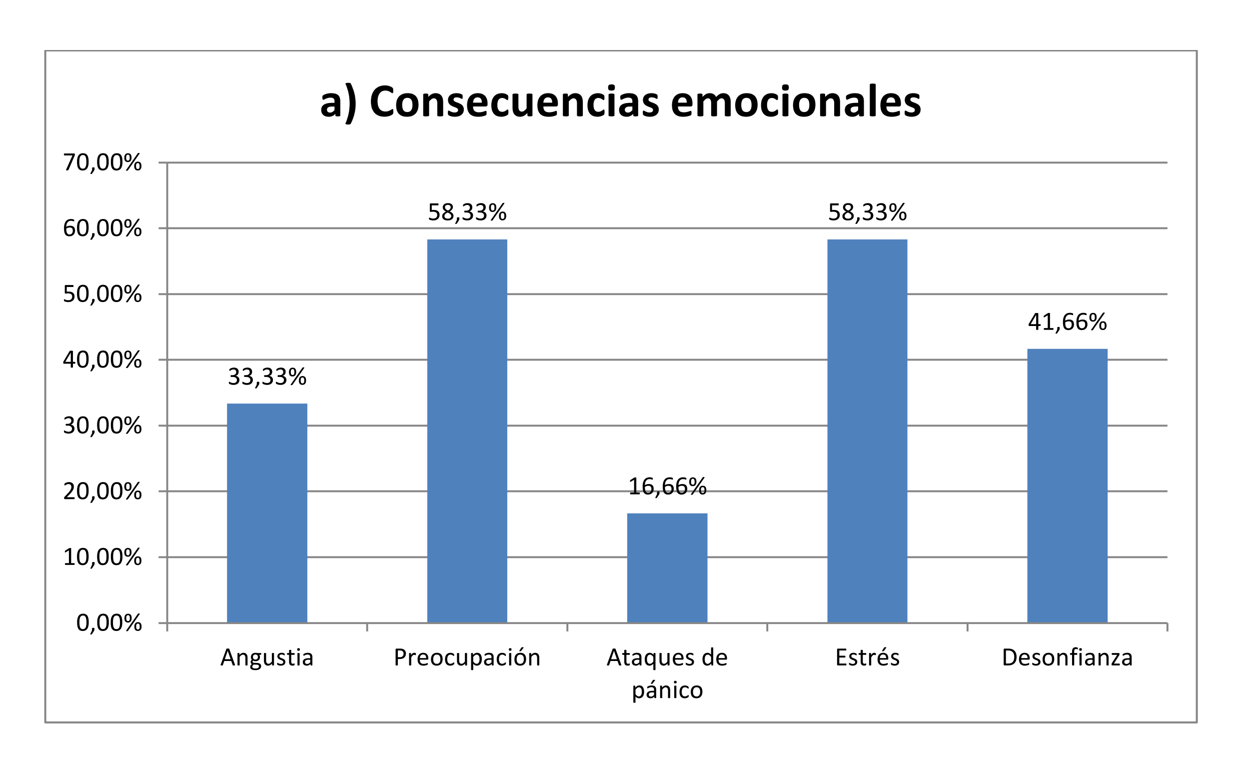


Aun con la confianza que han tenido algunos de los encuestados al acudir a Recursos Humanos o algún superior jerárquico el 40% de los casos siguen con la misma problemática, mientras el 60% restante ha logrado solucionar el problema.

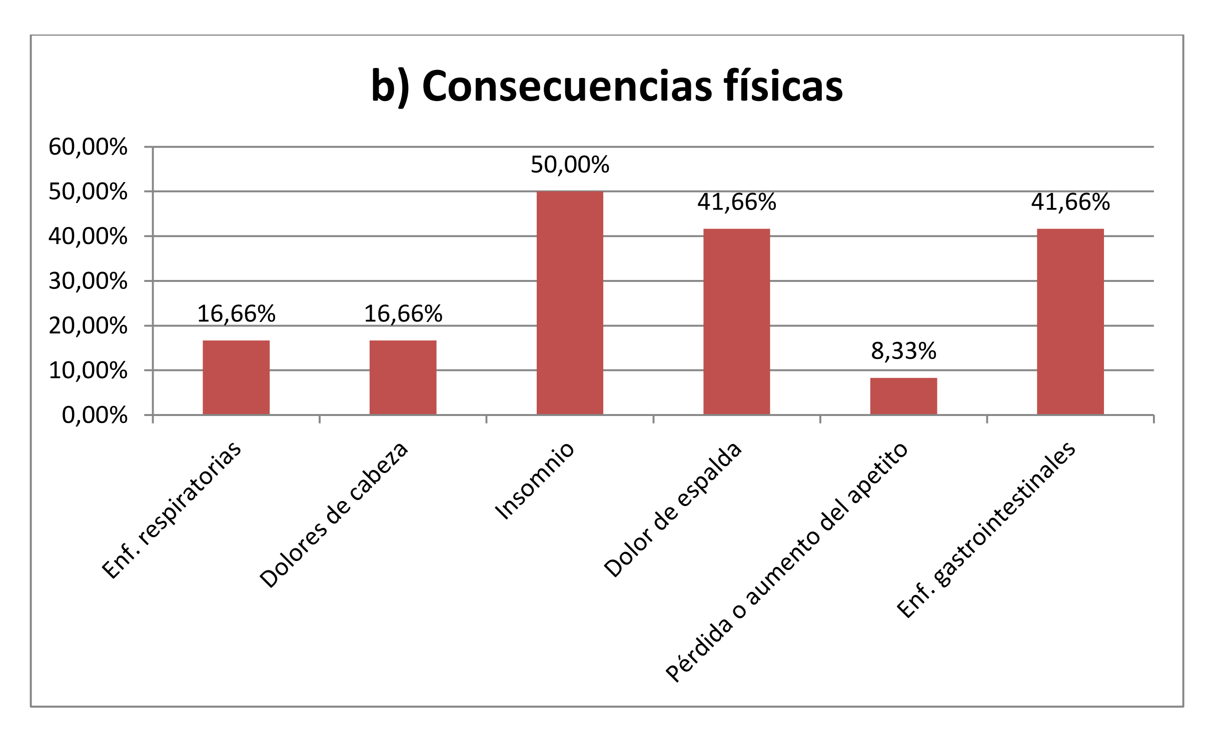


El 100% de los encuestados no ha recurrido a medios legales respecto a alguna situación de acoso laboral, lo que nos puede mostrar desinformación por parte de los servidores públicos, de la administración pública y del poder judicial de los medios legales y situaciones aplicables a estos casos (exista o no la figura del acoso).

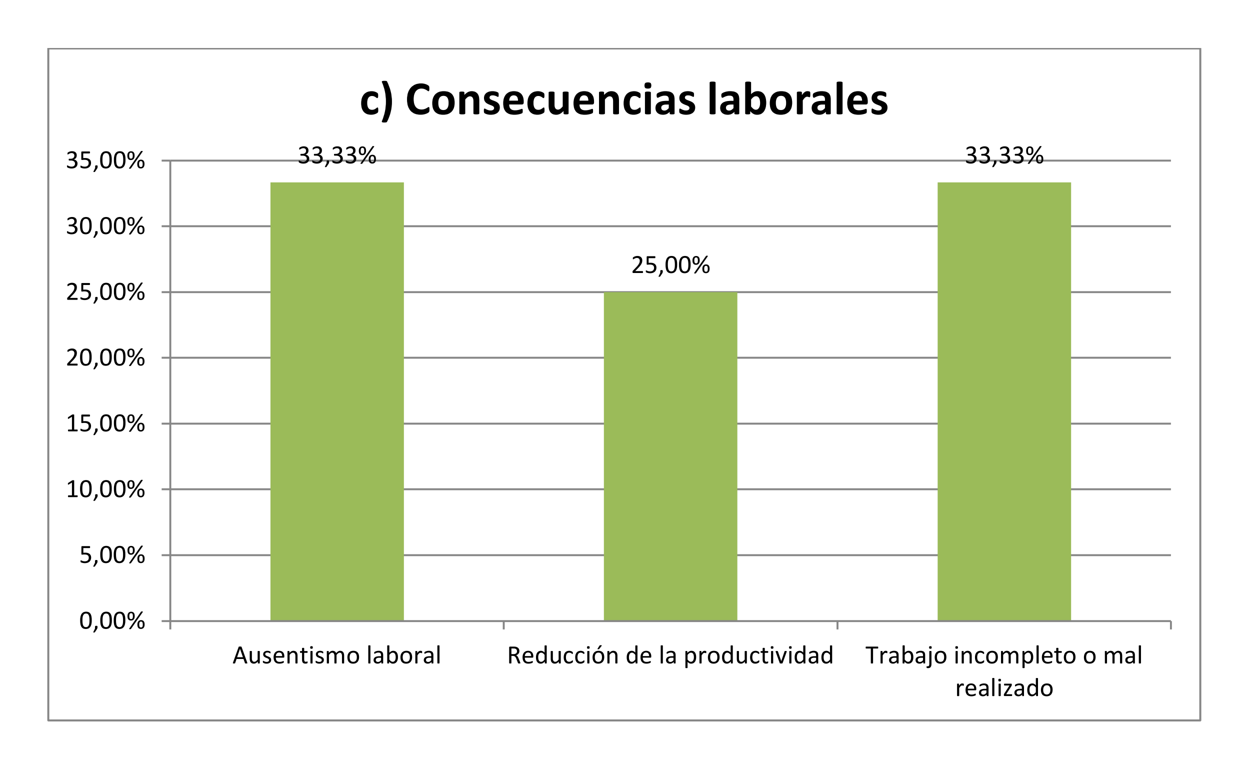
En la novena pregunta del instrumento se preguntó acerca de las consecuencias que han tenido los acosados derivados de las situaciones sufridas contestando lo siguiente dividido en 3 áreas principales:



En cuanto a consecuencias emocionales de los encuestados las principales fueron en primer lugar la preocupación y el estrés con 58.33% cada una, desconfianza con 41.66%, angustia con un 33.33% y ataques de pánico que los han sufrido un 16.66% de los encuestados.



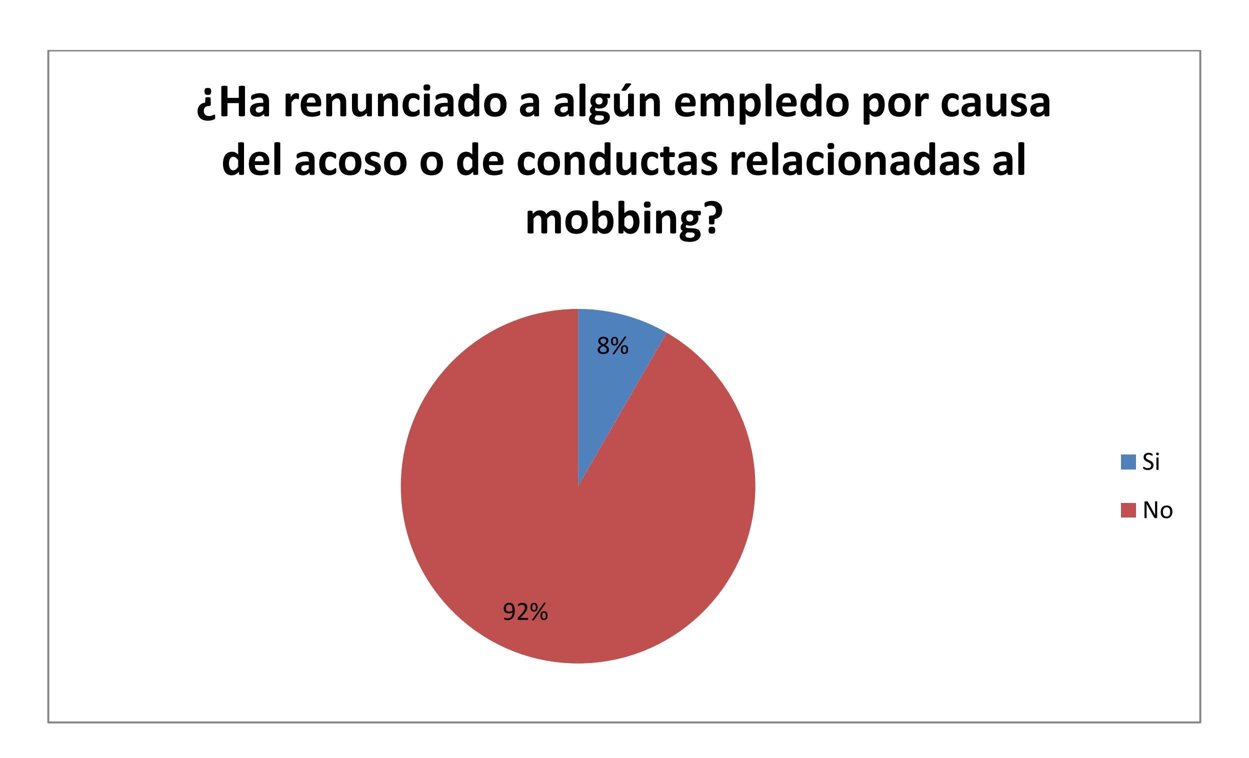
Las consecuencias físicas han sido mayormente insomnio con un 50%, seguido de los dolores de espalda y enfermedades gastrointestinales con 41.66%, enfermedades respiratorias y dolores de cabeza 16.66% y por último un 8.33% perdida o aumento del apetito.



En la gráfica anterior las consecuencias laborales se han visto principalmente en el ausentismo laboral y trabajo incompleto o mal realizado con 33.33% y un 25% de reducción de la productividad como consecuencias.

Así mismo una persona dijo haber tenido otro tipo de consecuencias que es el acudir al psicólogo para tratar de solucionar su afectación emocional.

Al analizar este tipo de situaciones podemos determinar que un 100% de las personas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral han sufrido consecuencias que los afectan a ellos y su entorno, así como también que afectan a las organizaciones de las cuales forman parte.

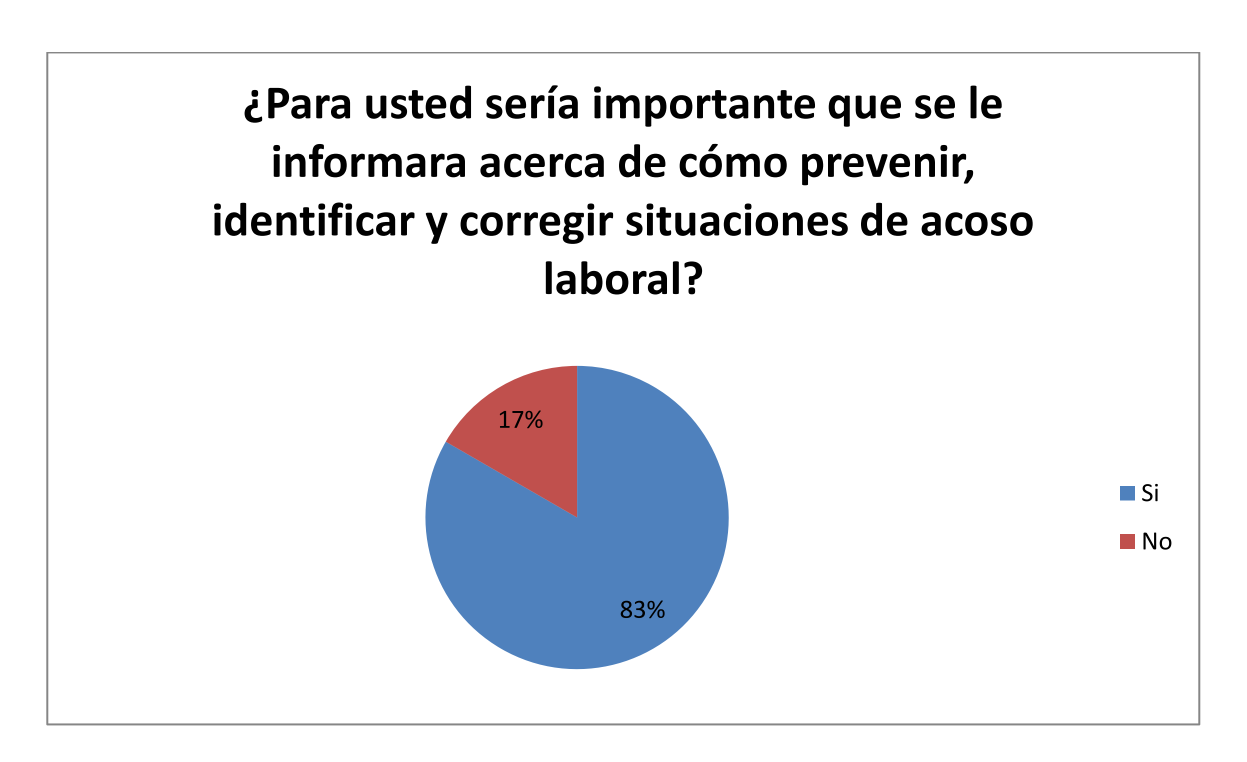


Las personas encuestadas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral manifestaron haber renunciado en alguna ocasión a algún empleo a causa de estas situaciones, por lo que pudiéramos decir que en el sector industrial y manufactura las consecuencias rotación laboral a causa de esta situación son del 8%.



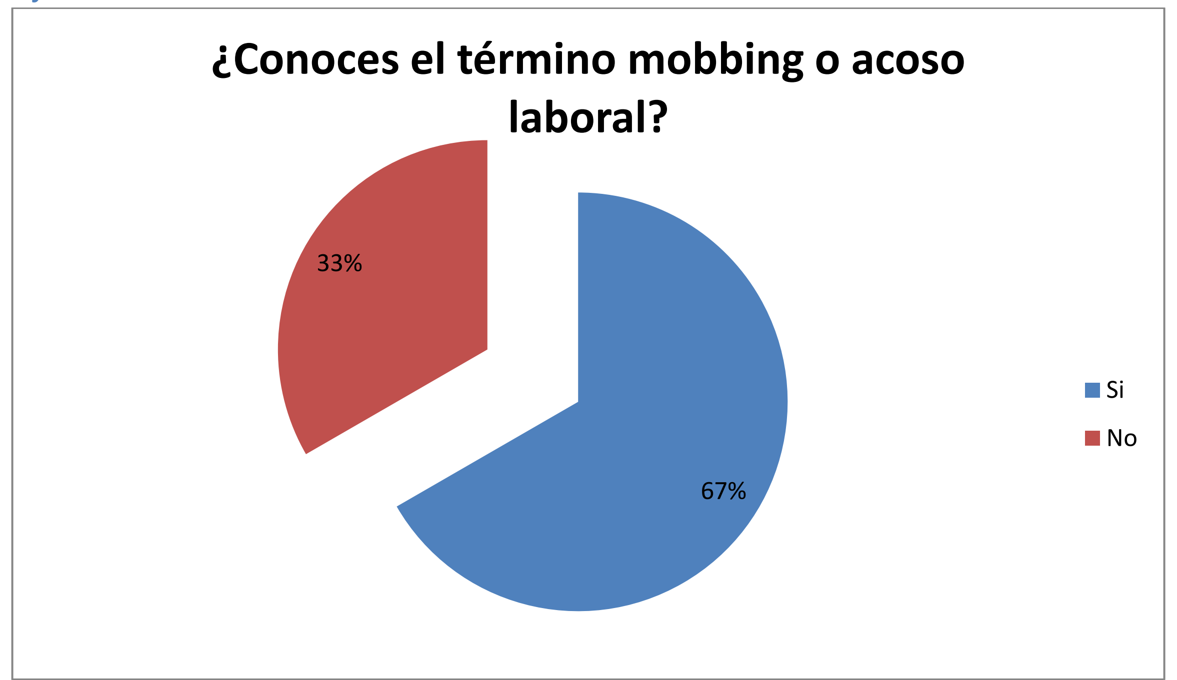
Ninguna de las personas que sufren alguna situación relacionada con el acoso laboral dijeron haber sido cesados o despedidos en alguna ocasión de algún empleo al que pertenecían.

En muchas ocasiones un factor importante relacionado con la pregunta anterior es la vergüenza por lo que consideramos que pudiera existir una mayor variación en el porcentaje presentado en esta pregunta anterior.

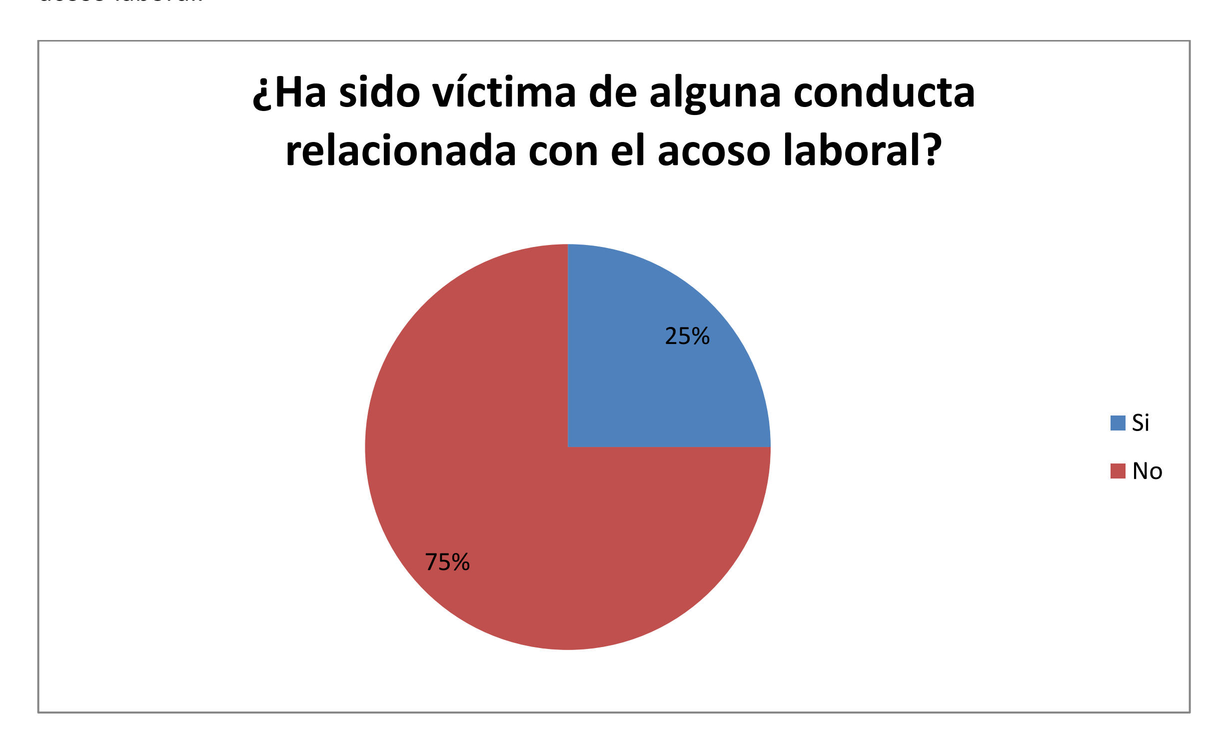


De la totalidad de los encuestados tanto aquellos que han sufrido situaciones relacionadas cómo los que no han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral un 83% manifestaron su deseo por ser informados acerca de este tipo de situaciones para prevenirlas, identificarlas y corregirlas, al considerar este tema cómo importante, por lo que el gobierno del estado de Chihuahua debe considerar dar conferencias, talleres y cursos, así como asesoría personal y organizacional que suplan tal finalidad.

Ayuntamiento de Chihuahua.

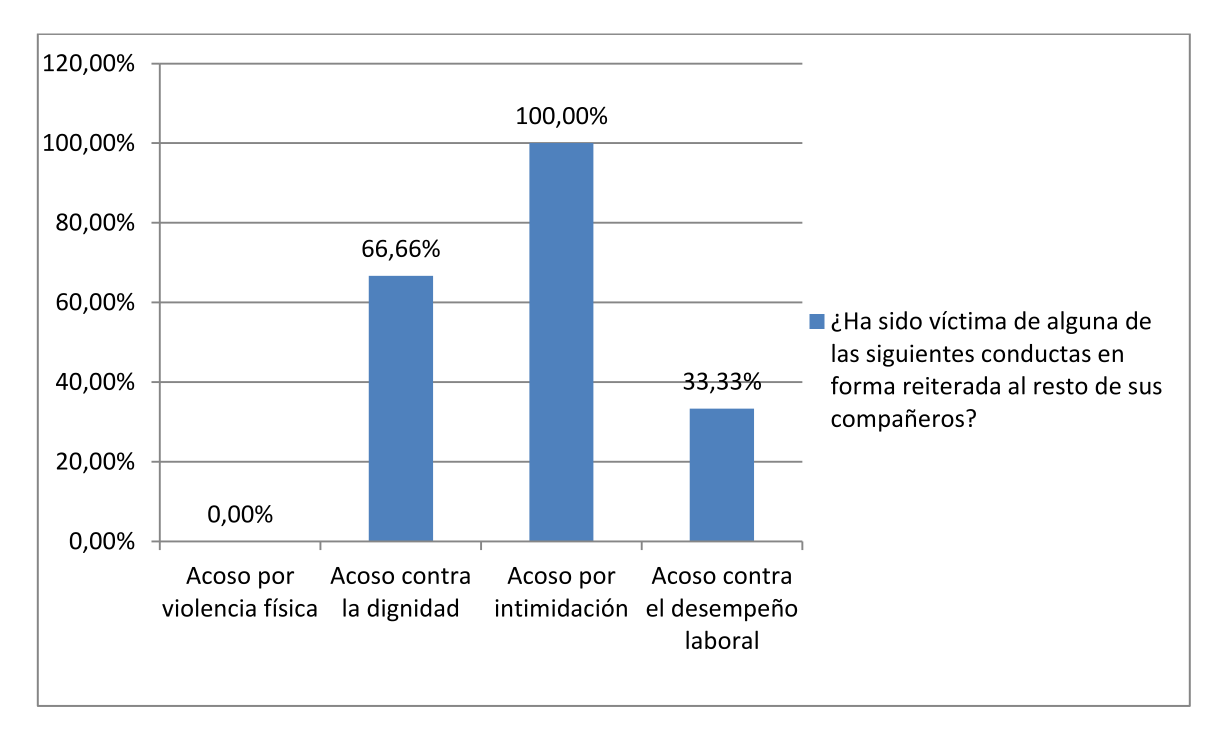


Se muestra cómo del total de las personas encuestadas un 33% desconocen el término mobbing o acoso laboral.



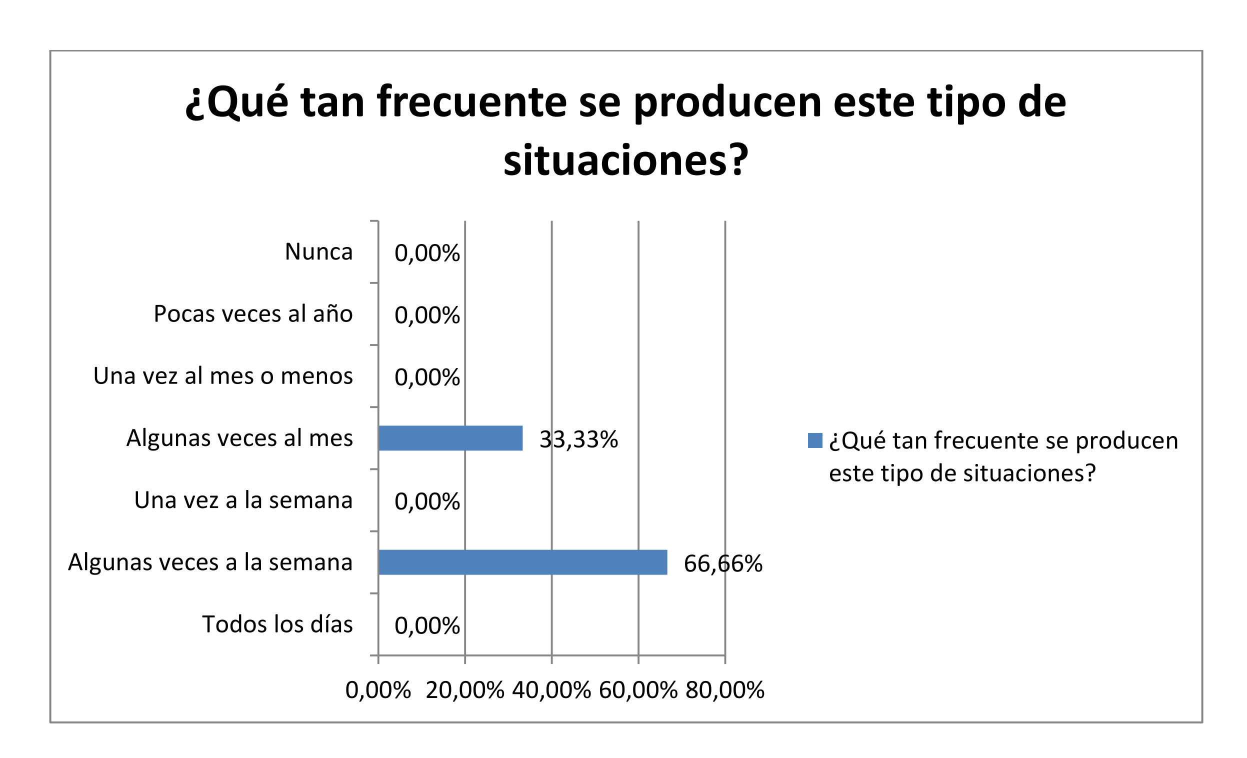
Una cuarta parte (25%) de los empleados encuestados del ayuntamiento de Chihuahua declara haber sido víctima de alguna conducta relacionada con el acoso laboral, conductas de las cuales se mostró en encuesta 4 categorías y una lista de conductas relacionadas con dicha clasificación, de

las cuales los encuestados que si han sido víctimas de alguna(s) de la(s) situación(es) contestaron lo siguiente:



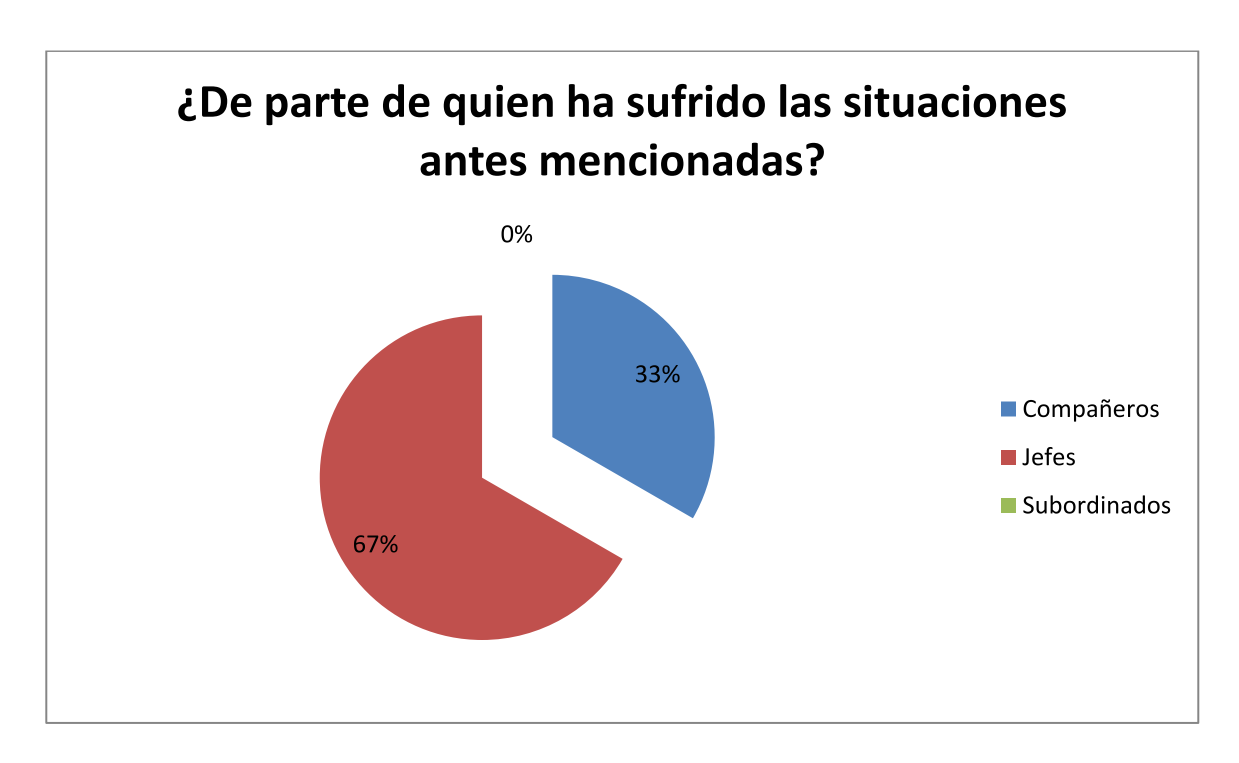
De los encuestados que dijeron haber tenido conductas relacionadas con el acoso laboral de forma reiterada al resto de sus compañeros un n 66.66% víctimas de acoso contra la dignidad, un 33.33% de acoso contra el desempeño laboral y un 100% de las víctimas dijo haber sufrido algún tipo de acoso por intimidación.

*Se aclaró a los encuestados que la respuesta en su caso pudiera incluir no solamente una de las áreas mencionadas, sino pudieran ser una o más, por lo que el resultado supera al 100%, ya que cada tipo refleja el porcentaje de las personas que si han sufrido tales situaciones.

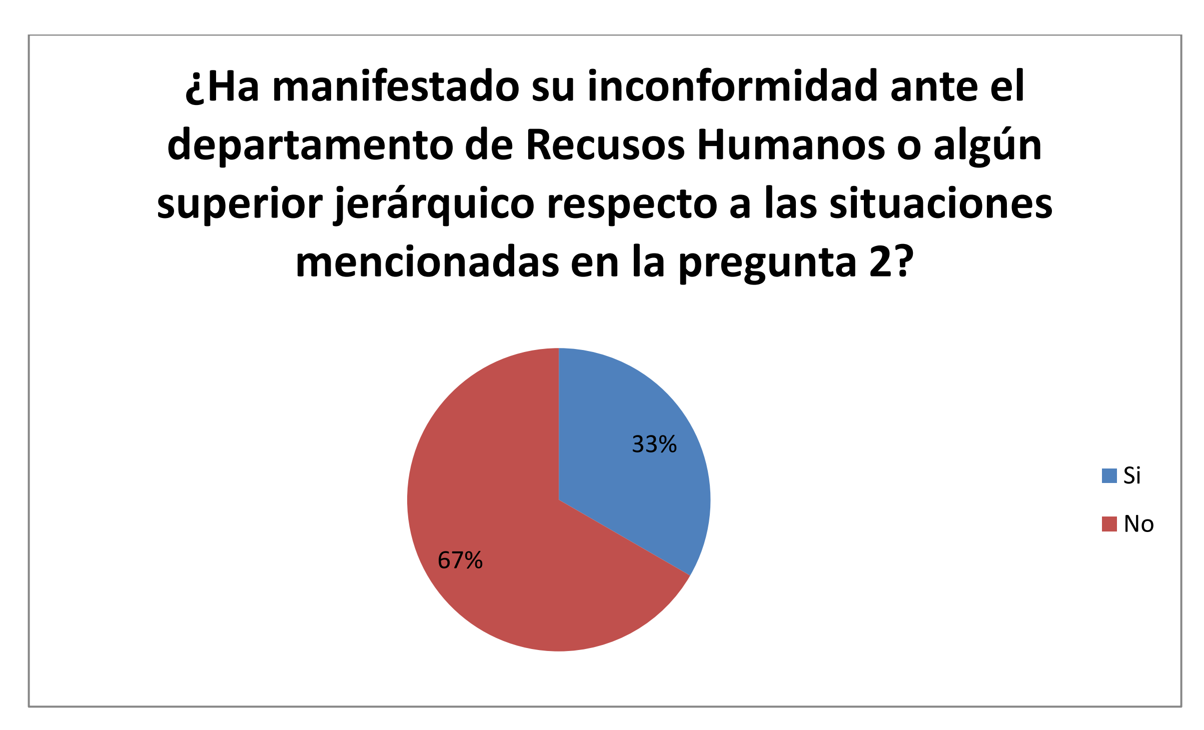


De los encuestados que han sufrido alguna(s) de las situaciones de acoso mencionadas en la pregunta anterior podemos encontrar que la frecuencia con la que estos hechos ocurren son en un 66.66% algunas veces a la semana, y un 33.33% algunas veces al mes.

Considerando que la frecuencia de los hechos es un factor primordial para que podamos considerar alguna situación cómo mobbing o acoso laboral llegamos a la determinación que en su generalidad solo pueden ser tomados cómo casos de acoso laboral aquellos que tengan una frecuencia de algunas veces al mes o mayor a esta, por lo que en este caso del 25% de personas que han sufrido situaciones o conductas relacionadas con el acoso laboral un 100% puede ser considerado por su frecuencia cómo acoso laboral.

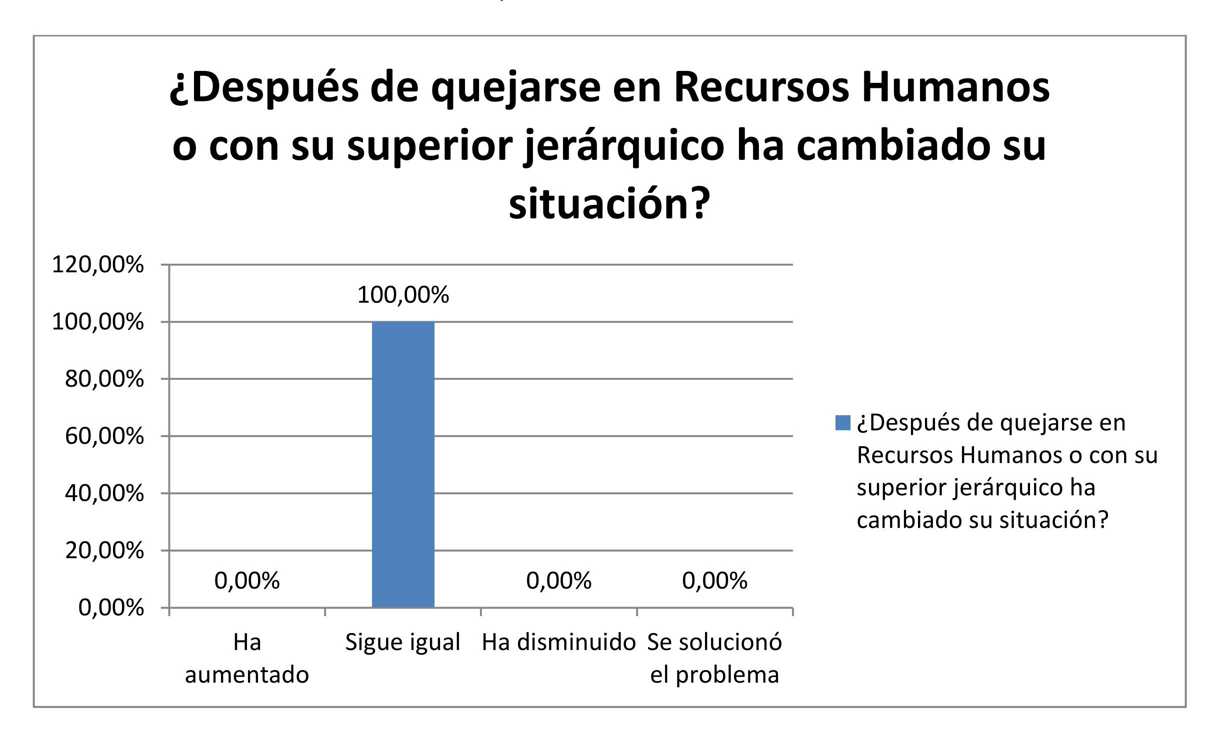


Los encuestados que han sufrido las situaciones antes mencionadas comentan que las mismas han procedido en un 67% de jefes o superiores jerárquicos y el restante 33% de parte de compañeros y ningún caso por parte de subordinados.

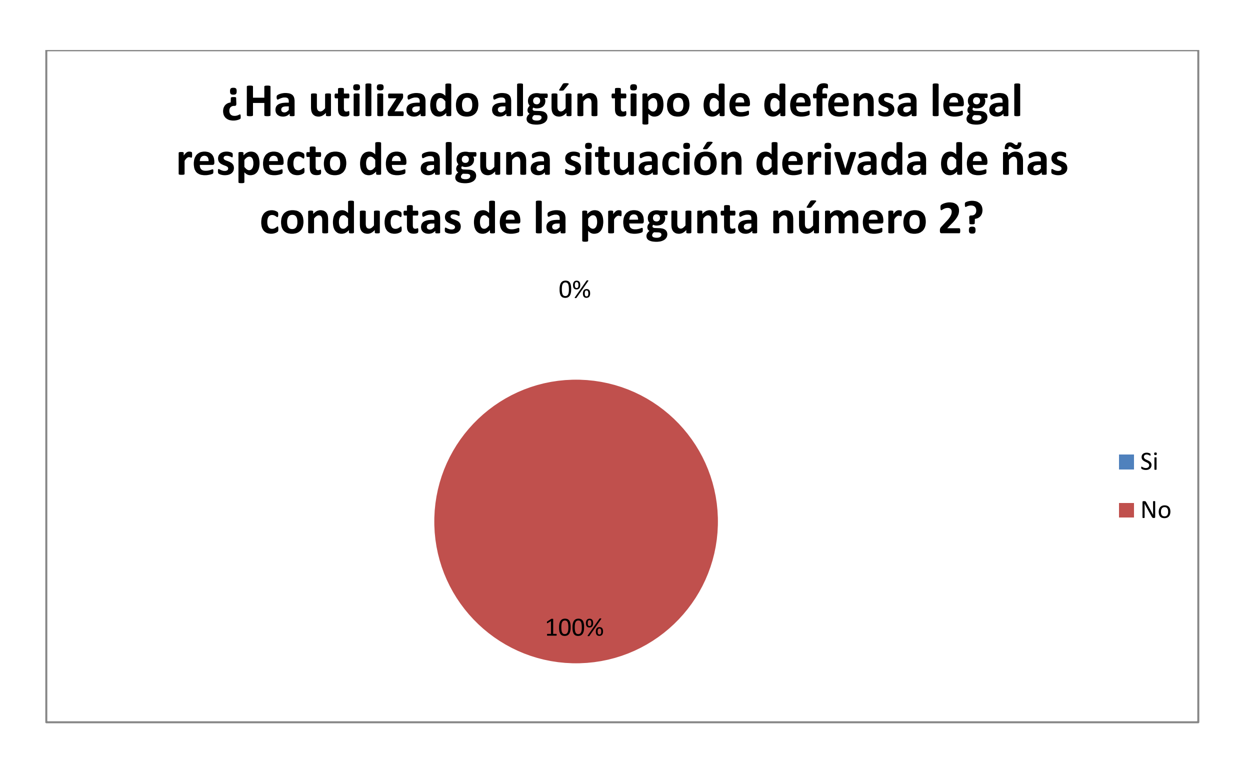


Dentro del ayuntamiento de Chihuahua se muestra una falta de confianza para poder tratar estas situaciones por medio del departamento de recursos humanos o algún superior jerárquico, ya que ante estas situaciones solo un 33% de las personas encuestadas que han sufrido este tipo de situaciones han recurrido a este medio, lo que se puede considerar falta de confianza al

departamento de recursos humanos o superiores jerárquicos ya que un 67% de los encuestados no lo han considerado como un medio para solucionar el conflicto.

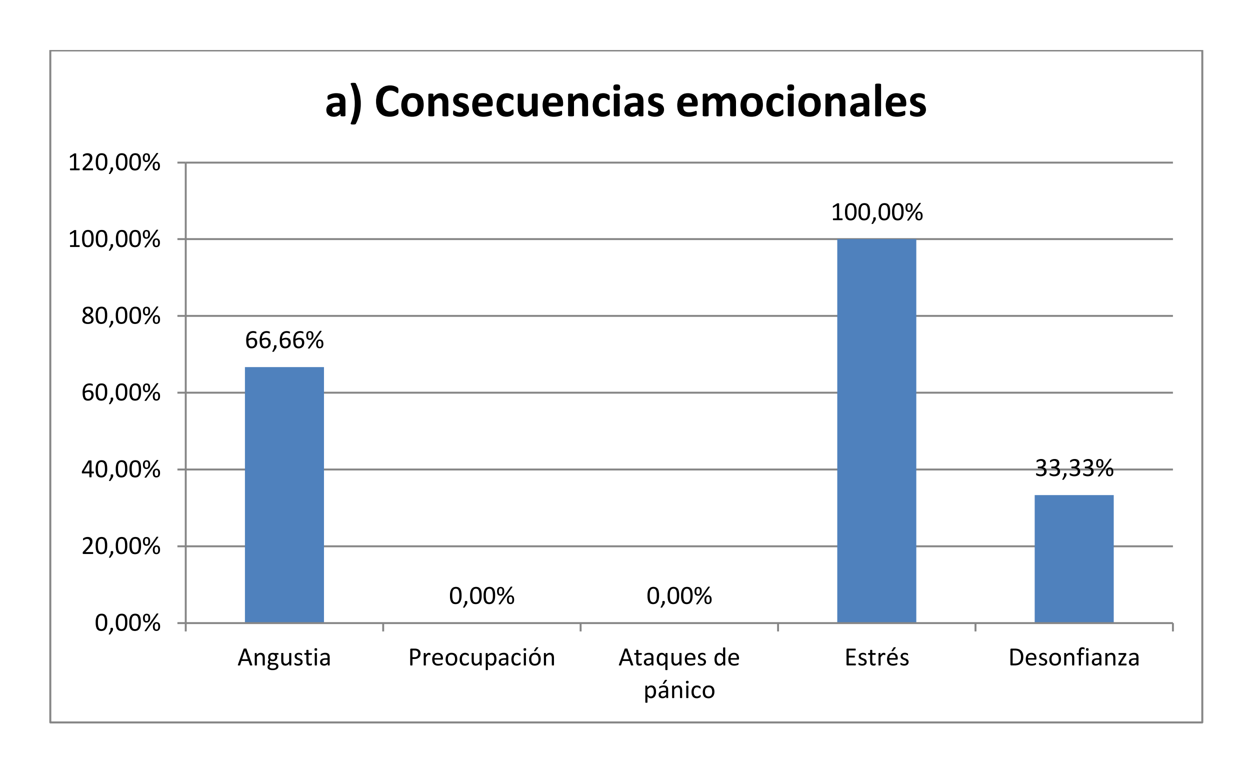


Aun con la confianza que han tenido algunos de los encuestados al acudir a Recursos Humanos o algún superior jerárquico el 100% de los casos siguen con la misma problemática, lo que muestra falta de eficiencia en la resolución de este tipo de conflictos.

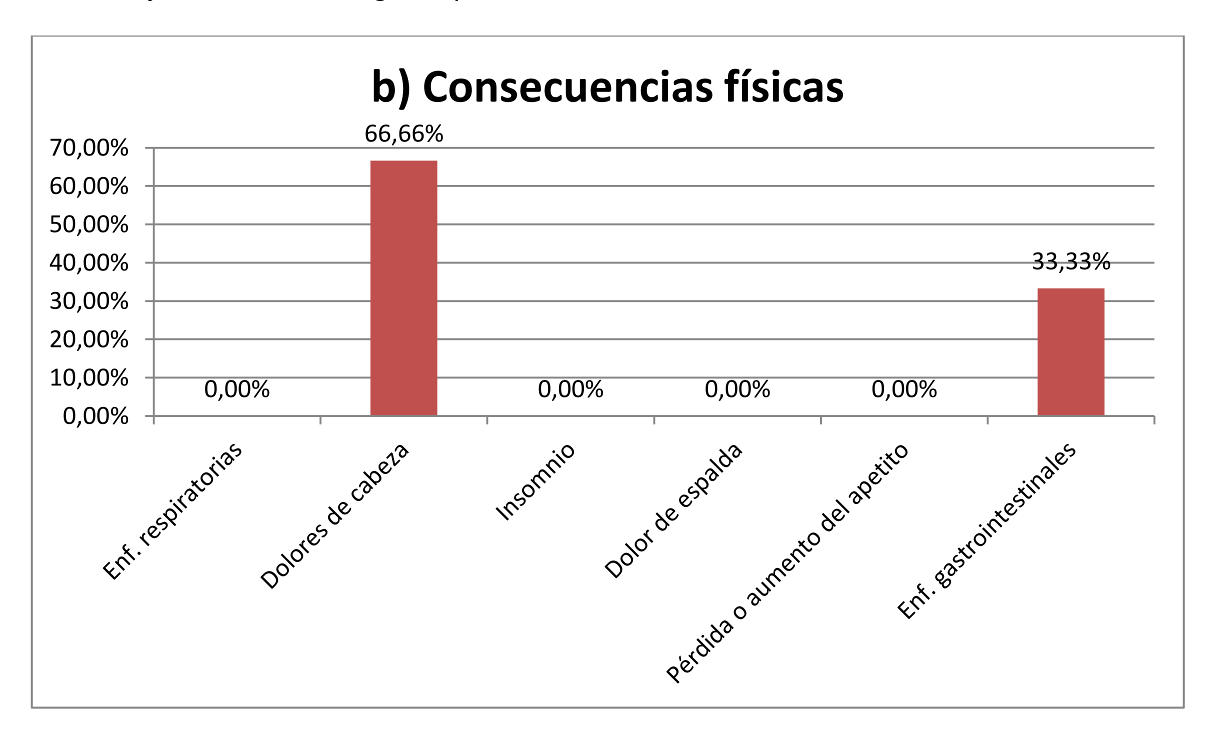


El 100% de los encuestados no ha recurrido a medios legales respecto a alguna situación de acoso laboral, lo que nos puede mostrar desinformación por parte de los servidores públicos, de la administración pública y del poder judicial de los medios legales y situaciones aplicables a estos casos (exista o no la figura del acoso).

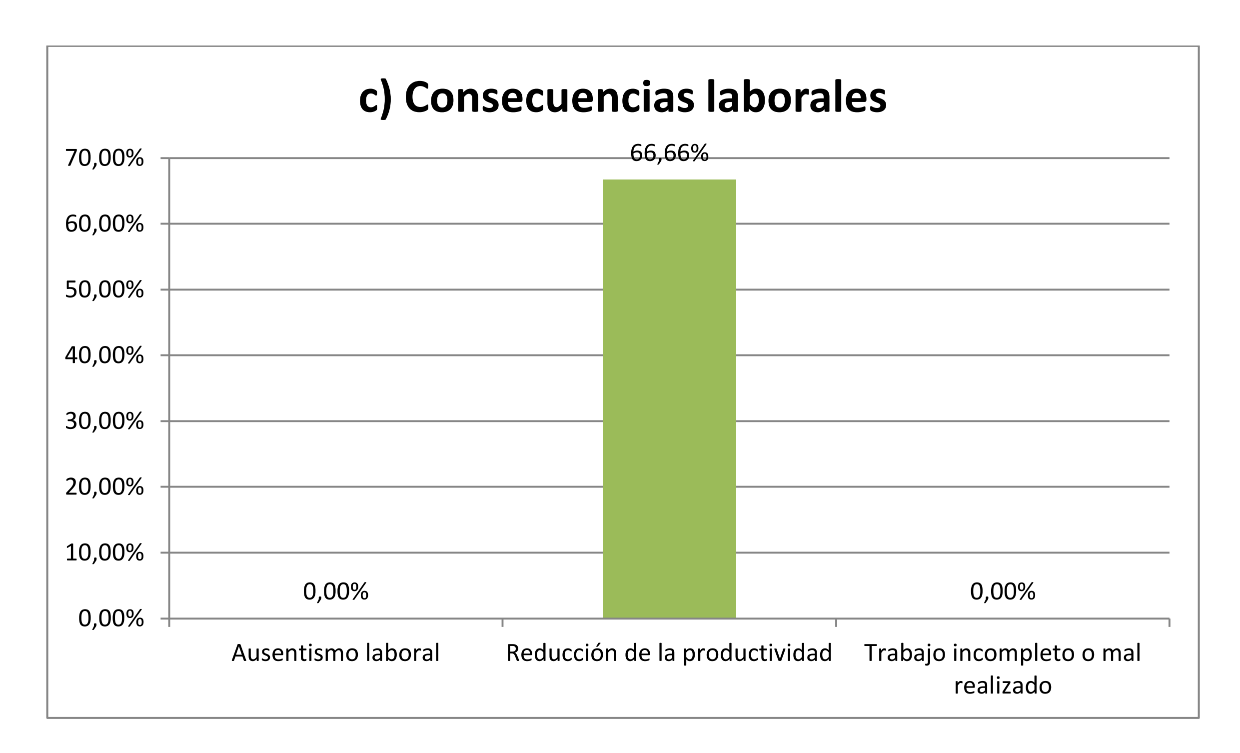
En la novena pregunta del instrumento se preguntó acerca de las consecuencias que han tenido los acosados derivados de las situaciones sufridas contestando lo siguiente dividido en 3 áreas principales:



En cuanto a consecuencias emocionales de los encuestados las principales fueron en primer lugar l estrés con 100% de casos en victimas de situaciones relacionadas con el acoso laboral, mientras un 66.66% dijo haber sufrido angustia y un 33.33% desconfianza.

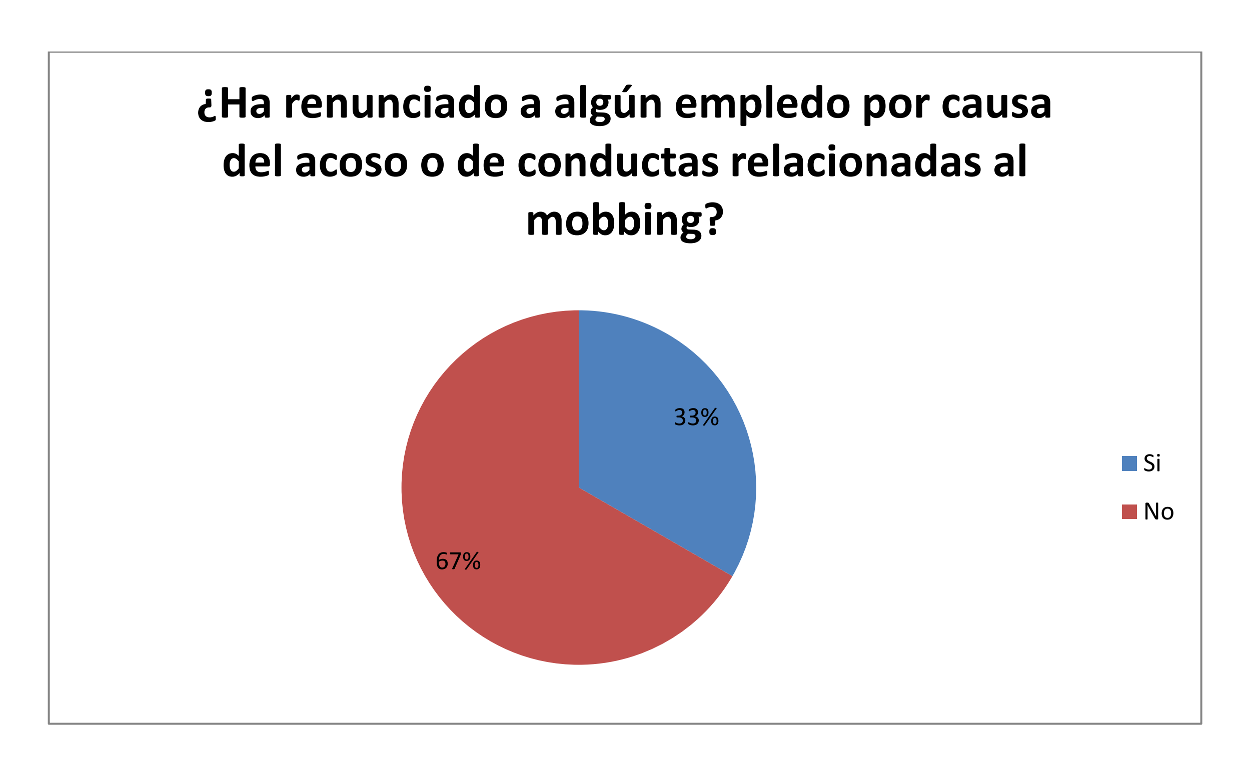


Las consecuencias físicas han sido mayormente dolores de cabeza con un 66.66%, seguido de enfermedades gastrointestinales con 33.33%.



En la gráfica anterior las consecuencias laborales se han visto un 66% de reducción de la productividad como consecuencias.

Al analizar este tipo de situaciones podemos determinar que un 100% de las personas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral han sufrido consecuencias que los afectan a ellos y su entorno, así como también que afectan a las organizaciones de las cuales forman parte.

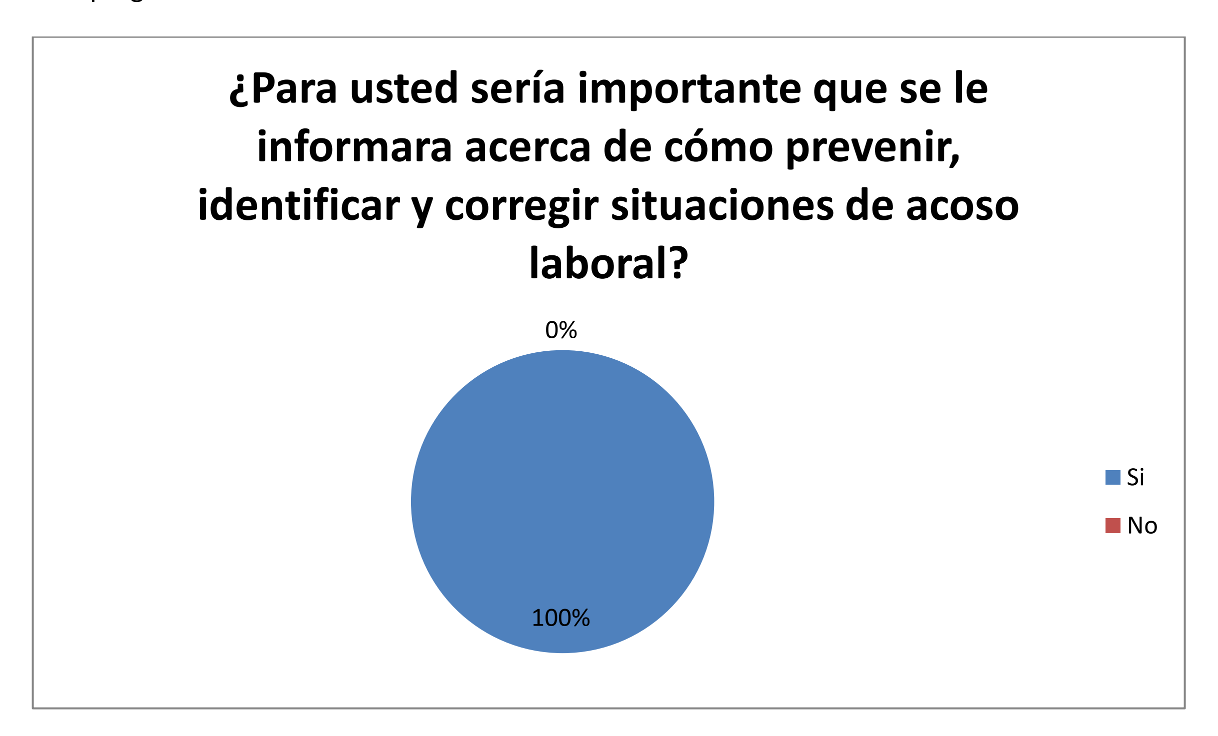


Las personas encuestadas que han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral manifestaron 33% haber renunciado en alguna ocasión a algún empleo a causa de estas situaciones.



Un 33% de las personas que sufren alguna situación relacionada con el acoso laboral dijeron haber sido cesados o despedidos en alguna ocasión de algún empleo al que pertenecían por situaciones relacionadas con el acoso laboral.

En muchas ocasiones un factor importante relacionado con la pregunta anterior es la vergüenza por lo que consideramos que pudiera existir una mayor variación en el porcentaje presentado en esta pregunta anterior.



De la totalidad de los encuestados tanto aquellos que han sufrido situaciones relacionadas cómo los que no han sufrido situaciones relacionadas con el acoso laboral un 100% manifestaron su deseo por ser informados acerca de este tipo de situaciones para prevenirlas, identificarlas y corregirlas, al considerar este tema cómo importante, por lo que el ayuntamiento de Chihuahua debe considerar dar conferencias, talleres y cursos, así como asesoría personal y organizacional que suplan tal finalidad.

VIII. INFORME FINAL.

Al observar los resultados presentados anteriormente podemos darnos cuenta cómo hay una falta de información al respecto ya que un 33% de los trabajadores tanto del sector de comercio y servicios, industria y manufactura, gobierno del Estado y Ayuntamiento de Chihuahua, manifestaron no conocer el término acoso laboral o mobbing, un 100% manifestó nunca haber utilizado medios legales para defenderse del acoso, lo cual denota desinformación de los mismos para proceder. Un 45% de los encuestados, manifiesta haber sido víctimas de conductas relacionadas al acoso laboral, de los cuales por su frecuencia un 69.76% de estos casos puede ser definido como mobbing, mientras el restante 30.24% se consideran situaciones de riesgo potencial a convertirse en acoso laboral, dándonos un total de **31.39% de trabajadores que sufren mobbing o acoso laboral en la ciudad de Chihuahua**, teniendo este en un 81.4% de los casos consecuencias tanto personales como laborales que les afectan a ellos y a la productividad y rentabilidad de las organizaciones de las cuales forman parte, siendo un problema que en su media afecta a personas de 39 años de edad, con un rango de mayor afectación que va de los 18 a los 29 años de edad, que es la edad de mayor productividad, sin tener distinción de genero ya que afecta tanto a hombres como a mujeres en un porcentaje similar de los casos; además de lo anterior, los encuestados manifestaron en un 96% que sería importante que se les informara de cómo prevenir, identificar y corregir situaciones de acoso laboral.

Por lo tanto podemos concluir este estudio con una amplia certeza de la necesidad del mercado de servicios que orienten, informen, capaciten y asesoren tanto a los trabajadores como a las empresas para poder prevenir, identificar y corregir situaciones de mobbing.

IX. ANEXO A.

Instrumento de medición – Encuesta.

El propósito de la presente encuesta tiene la finalidad de estudiar y conocer la situación actual en la ciudad de Chihuahua, Chihuahua en cuanto a casos de acoso laboral o también denominado mobbing, con el propósito de generar estadísticas que nos permitan dar una perspectiva acerca de la situación laboral a la que nos estamos enfrentando en esta materia así como sus consecuencias.

Agradecemos su colaboración y le pedimos que sea completamente honesto con sus respuestas, contando con la seguridad de que la misma será totalmente anónima y solo será utilizada la información para los fines antes descritos.

Seleccione una o más respuestas de acuerdo a su criterio:

1.- ¿Conoce el término mobbing o acoso laboral?
Sí___ No___

2.- ¿Ha sido víctima de alguna de las siguientes conductas en forma reiterada al resto de sus compañeros?
Acoso por violencia física___ Acoso contra la dignidad___ Acoso por Intimidación___
Acoso contra desempeño laboral____
Otra (especifique): ____

3.- ¿Qué tan frecuente se producen este tipo de situaciones?
Todos los días___ Algunas veces a la semana___ Una vez a la semana___
Algunas veces al mes____ Una vez al mes o menos___ Pocas veces al año o menos___ Nunca___

4.- ¿De parte de quien ha sufrido las situaciones antes mencionadas?
Compañeros___ Jefes___ Subordinados___

5.- ¿Ha manifestado su inconformidad ante el departamento de Recursos Humanos o algún superior jerárquico respecto a las situaciones mencionadas en la pregunta número 2?
Sí___ No___

6.- ¿Después de quejarse en Recursos Humanos o con su superior jerárquico ha cambiado su situación?
Ha aumentado___ Sigue igual___ Ha disminuido___ Se solucionó el problema____

7.- ¿Ha utilizado algún medio de defensa legal respecto de alguna situación derivada de las conductas de la pregunta número 2?
Sí___ No___

8.- ¿Obtuvo algún resultado respecto al medio de defensa legal que utilizo?
Desfavorable___ Favorable___ Esta en tramite___

9.- ¿Se ha vuelto más susceptible o a tenido un aumento en una o varias de las siguientes consecuencias a partir de las situaciones planteadas en la pregunta número 2?

a) Consecuencias emocionales:
Angustia___ Preocupación___ Ataques de pánico___ Estrés___ Desconfianza___

b) Consecuencias físicas:
Enfermedades respiratorias___ Insomnio___ Pérdida o aumento de apetito___
Dolores de cabeza___ Dolor de espalda___ Enfermedades gastrointestinales___

c) Consecuencias laborales:
Ausentismo laboral___ Reducción de productividad___ Trabajo incompleto o mal realizado___

Otro (especifique): ____

10.- ¿Ha renunciado a algún empleo por causa del acoso o de las conductas descritas en la pregunta número 2?
Sí___ No___

11.- ¿Ha sido cesado (despedido) de sus labores en algún empleo a causa del acoso o de las conductas descritas en la pregunta número 2?
Sí___ No___

12.- ¿Para usted sería importante que se le informara acerca de cómo prevenir, identificar y corregir situaciones de acoso laboral o conductas como las descritas en la pregunta número 2?
Sí___ No___

X. ANEXO B.

Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo (Piñuel, 2003)

Piñuel, I. (2003). Mobbing. Manual de Autoayuda. Claves para reconocer y superar el acoso psicológico en el trabajo*. Madrid: Aguilar.*

Señale el grado de frecuencia con que se producen estas situaciones en su caso.

0. Nunca
1. Pocas veces al año o menos
2. Una vez al mes o menos
3. Algunas veces al mes
4. Una vez a la semana
5. Algunas veces a la semana
6. Todos los días

COMPORTAMIENTOS		*FRECUENCIA*						
1	Mi superior restringe mis posibilidades de comunicarme, hablar o reunirme con él.	0	1	2	3	4	5	6
2	Me ignoran, me excluyen o me hacen el vacío, fingen no verme o me hacen 'invisible'.	0	1	2	3	4	5	6
3	Me interrumpen continuamente impidiendo expresamente.	0	1	2	3	4	5	6
4	Me fuerzan a realizar trabajos que van contra mis principios o mi ética.	0	1	2	3	4	5	6
5	Evalúan mi trabajo de manera no equitativa o de forma sesgada.	0	1	2	3	4	5	6

6	Me dejan sin ningún trabajo que hacer, ni siquiera a iniciativa propia.	0	1	2	3	4	5	6
7	Me asignan tareas o trabajos absurdos o sin sentido.	0	1	2	3	4	5	6
8	Me asignan tareas o trabajos por debajo de mi capacidad profesional o mis competencias	0	1	2	3	4	5	6
9	Me asignan tareas rutinarias o sin valor o interés alguno.	0	1	2	3	4	5	6
10	Me abruman con una carga de trabajo insoportable de manera malintencionada.	0	1	2	3	4	5	6
11	Me asignan tareas que ponen en peligro mi integridad física o mi salud o propósito.	0	1	2	3	4	5	6
12	Me impiden que adopte las medidas de seguridad necesarias para realizar mi trabajo con la debida seguridad.	0	1	2	3	4	5	6
13	Se me ocasionan gastos con intención de perjudicarme económicamente.	0	1	2	3	4	5	6
14	Prohíben a mis compañeros o colegas hablar conmigo.	0	1	2	3	4	5	6
15	Minusvaloran y echan por tierra mi trabajo no importa lo que haga.	0	1	2	3	4	5	6

16	Me acusan injustificadamente de incumplimientos, errores, fallos, incorrectos y difusos.	0	1	2	3	4	5	6
17	Recibo críticas y reproches por cualquier cosa que haga o decisión que tome en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
18	Se amplifican y dramatizan de manera injustificada errores pequeños o intrascendentes	0	1	2	3	4	5	6
19	Me humillan, desprecian o minusvaloran en público ante otros colegas o ante terceros.	0	1	2	3	4	5	6
20	Me amenazan con usar instrumentos disciplinarios (rescisión de contrato, expedientes, despido, traslados).	0	1	2	3	4	5	6
21	Intentan aislarme de mis compañeros asignándome trabajos o tareas que me alejan físicamente de ellos	0	1	2	3	4	5	6
22	Distorsionan malintencionadamente lo que digo o hago en mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
23	Se intenta buscarme las cosquillas para 'hacerme explotar'.	0	1	2	3	4	5	6
24	Me menosprecian personal o profesionalmente.	0	1	2	3	4	5	6
25	Hacen burla de mi o bromas intentando ridiculizar mi forma de hablar, de andar, etc.	0	1	2	3	4	5	6

26	Recibo feroces e injustas críticas acerca de aspectos de mi vida personal.	0	1	2	3	4	5	6
27	Recibo amenazas verbales o mediante gestos intimidatorios.	0	1	2	3	4	5	6
28	Recibo amenazas por escrito o por teléfono en mi domicilio.	0	1	2	3	4	5	6
29	Me chillan o gritan, o elevan la voz de manera a intimidarme	0	1	2	3	4	5	6
30	Me zarandean, empujan o avasallan físicamente para intimidarme.	0	1	2	3	4	5	6
31	Se hacen bromas inapropiadas y crueles acerca de mí.	0	1	2	3	4	5	6
32	Inventan y difunden rumores y calumnias acerca de mí de manera malintencionada.	0	1	2	3	4	5	6
33	Me privan de información imprescindible y necesaria para hacer mi trabajo.	0	1	2	3	4	5	6
34	Limitan malintencionadamente mi acceso a cursos, promociones o ascensos	0	1	2	3	4	5	6
35	Me atribuyen malintencionadamente conductas ilícitas o antiéticas para perjudicar mi imagen y reputación.	0	1	2	3	4	5	6
36	Recibo una presión indebida para sacar adelante el trabajo.	0	1	2	3	4	5	6

37	Me asignan plazos de ejecución o cargas de trabajo irrazonables.	0	1	2	3	4	5	6
38	Modifican mis responsabilidades o las tareas a ejecutar sin decirme nada.	0	1	2	3	4	5	6
39	Desvaloran continuamente mi esfuerzo profesional.	0	1	2	3	4	5	6
40	Intentan persistentemente desmoralizarme.	0	1	2	3	4	5	6
41	Utilizan varias formas de hacerme incurrir en errores profesionales.	0	1	2	3	4	5	6
42	Controlan aspectos de mi trabajo de forma malintencionada para intentar 'pillarme en algún renuncio'.	0	1	2	3	4	5	6
43	Me lanzan insinuaciones o proposiciones sexuales directas o indirectas.	0	1	2	3	4	5	6

CORRECCIÓN DE LA PRUEBA:

Si ha contestado afirmativamente a una o más de las cuestiones anteriores y estos comportamientos se producen con una frecuencia por lo menos semanal (respuestas 4, 5 o 6), y durante un período continuado de al menos seis meses, padece una situación de hostigamiento psicológico en su trabajo.

Inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO).

El cuestionario que está usted a punto de contestar tiene como intención conocer algunos aspectos de las relaciones psicológicas en el lugar de trabajo, para ello se requiere que conteste en las dos columnas con el número que corresponde a la respuesta que desea dar. La primera, que es la columna (A), indica con qué frecuencia le ocurre lo que se pregunta, y la segunda columna (B) se refiere a la frecuencia con la que le ocurre a usted en relación con sus compañeros. En ambos casos tiene que tener presente si ha sucedido o está sucediendo durante los últimos doce meses.

RESPUESTAS:

Columna A)

0. Nunca.
1. Casi nunca.
2. Algunas veces.
3. Frecuentemente.
4. Muy frecuentemente.

Columna B)

1. Menos que a mis compañeros.
2. Igual que a mis compañeros.
3. Más que al resto de mis compañeros.

PREGUNTAS	A	B
1. Recibo ataques a mi reputación.		
2. Han tratado de humillarme o ridiculizarme en público.		
3. Recibo burlas, calumnias o difamaciones públicas.		
4. Se me asignan trabajos o proyectos con plazos tan cortos que son imposibles de cumplir.		
5. Se me ignora o excluye de las reuniones de trabajo o en la toma de decisiones.		
6. Se me impide tener información que es importante y necesaria para realizar mi trabajo.		
7. Se manipulan las situaciones de trabajo para hacerme caer en errores.		
8. Se extienden por la empresa rumores maliciosos o calumnias contra mi persona.		
9. Se desvalora mi trabajo y nunca se reconoce que haya hecho algo bien.		
10. Se ignoran mis éxitos laborales y se atribuyen maliciosamente a otras personas o elementos ajenos a ellos, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.		
11. Se castigan mis errores de forma desmedida.		
12. Se me obstaculizan las posibilidades de comunicarme con compañeros y/o con otras áreas de la empresa.		
13. Se me interrumpe continuamente cuando trato de hablar.		
14. Se me impide expresarme.		
15. Se me ataca verbalmente criticando los trabajos que realizo.		
16. Se me evita o rechaza en el trabajo (evitando el contacto visual, mediante gestos de rechazo explícito, desdén o menosprecio, etc.).		
17. Se ignora mi presencia, por ejemplo, dirigiéndose exclusivamente a terceros (como si yo no existiera).		
18. Me asignan sin cesar tareas nuevas.		
19. Los trabajos o actividades que se me encargan requieren una experiencia superior a las competencias que poseo.		
20. Se me critica de tal manera en mi trabajo que ya dudo de mi capacidad para hacer bien mis tareas.		
21. Tengo menos oportunidades de capacitarme o formarme adecuadamente que las que se ofrecen a otros compañeros.		
22. Se bloquean o impiden las oportunidades que tengo de algún ascenso o mejora en mi trabajo.		

Complemente lo siguiente: Señale con una cruz en el margen derecho sobre las líneas **la(s) persona(s) que me produce(n) las cosas arriba mencionadas es (son):**

Mi(s) superior(es) ________ Subordinado(s) ________

Compañero(s) de trabajo ________ Otros (especificar) ________

Inventario de acoso laboral de leymann.

(Leymann Inventory of Psychological Terrorization) (LIPT-60)

(González de Rivera y Rodríguez-Abuín, 2003).
González de Rivera, J.L. y Rodríguez-Abuín, M. (2003). Cuestionario de estrategias de acoso psicológico: el LIPT-60 (Leymann Inventory of Psychological Terrorization) en versión española. Psiquis, 2, 2, 59-66.
(Versión modificada por J. L. González de Rivera)

A continuación hay una lista de distintas situaciones o conductas de acoso que usted puede haber sufrido en su trabajo. Marque en cada una de ellas el grado en que la ha experimentado.
Marque con una cruz (X):

El cero ('0') si no ha experimentado esa conducta en absoluto

El uno ('1') si la ha experimentado un poco

El dos ('2') si la ha experimentado moderada o medianamente

El tres ('3') si la ha experimentado bastante y

El cuatro ('4') si la ha experimentado mucho o extraordinariamente:

1. Sus superiores no le dejan expresarse o decir lo que tiene que decir.	0	1	2	3	4
2. Le interrumpen cuando habla.	0	1	2	3	4
3. Sus compañeros le ponen pegas para expresarse o no le dejan hablar.	0	1	2	3	4
4. Le gritan o le regañan en voz alta.	0	1	2	3	4
5. Critican su trabajo.	0	1	2	3	4
6. Critican su vida privada.	0	1	2	3	4
7. Recibe llamadas telefónicas amenazantes, insultantes o acusadoras.	0	1	2	3	4
8. Se le amenaza verbalmente.	0	1	2	3	4
9. Recibe escritos y notas amenazadoras.	0	1	2	3	4
10. No le miran o le miran con desprecio o gestos de rechazo.	0	1	2	3	4

11. Ignoran su presencia, no responden a sus preguntas.	0	1	2	3	4
12. La gente ha dejado o está dejando de dirigirse o de hablar con usted.	0	1	2	3	4
13. No consigue hablar con nadie, todos le evitan.	0	1	2	3	4
14. Le asignan un lugar de trabajo que le mantiene aislado del resto de sus compañeros.	0	1	2	3	4
15. Prohíben a sus compañeros que hablen con usted.	0	1	2	3	4
16. En general, se le ignora y se le trata como si fuera invisible.	0	1	2	3	4
17. Le calumnian y murmuran a sus espaldas.	0	1	2	3	4
18. Hacen circular rumores falsos o infundados sobre usted.	0	1	2	3	4
19. Le ponen en ridículo, se burlan de usted.	0	1	2	3	4
20. Le tratan como si fuera un enfermo mental o lo dan a entender.	0	1	2	3	4
21. Intentan obligarle a que se haga un examen psiquiátrico o una evaluación psicológica.	0	1	2	3	4
22. Se burlan de alguna deformidad o defecto físico que pueda tener.	0	1	2	3	4
23. Imitan su forma de andar, su voz, sus gastos para ponerle en ridículo.	0	1	2	3	4
24. Atacan o se burlan de sus convicciones políticas o de sus creencias religiosas.	0	1	2	3	4
25. Ridiculizan o se burlan de su vida privada.	0	1	2	3	4
26. Se burlan de su nacionalidad, procedencia o lugar de origen.	0	1	2	3	4
27. Le asignan un trabajo humillante.	0	1	2	3	4

28. Se evalúa su trabajo de manera parcial, injusta y malintencionada.	0	1	2	3	4
29. Sus decisiones son siempre cuestionadas o contrariadas.	0	1	2	3	4
30. Le dirigen insultos o comentarios obscenos o degradantes.	0	1	2	3	4
31. Le hacen avances, insinuaciones o gestos sexuales.	0	1	2	3	4
32. No se le asignan nuevas tareas, no tiene nada que hacer.	0	1	2	3	4
33. Le cortan sus iniciativas, no le permiten desarrollar sus ideas.	0	1	2	3	4
34. Le obligan a hacer tareas absurdas o inútiles.	0	1	2	3	4
35. Le asignan tareas muy por debajo de su competencia.	0	1	2	3	4
36. Le sobrecargan sin cesar con tareas nuevas y diferentes.	0	1	2	3	4
37. Le obligan a realizar tareas humillantes.	0	1	2	3	4
38. Le asignan tareas muy difíciles o muy por encima de su preparación, en las que es muy probable que fracase.	0	1	2	3	4
39. Le obligan a realizar trabajos nocivos o peligrosos.	0	1	2	3	4
40. Le amenazan con violencia física.	0	1	2	3	4
41. Recibe ataques físicos leves, como advertencia.	0	1	2	3	4
42. Le atacan físicamente sin ninguna consideración.	0	1	2	3	4
43. Le ocasionan a propósito gastos para perjudicarle.	0	1	2	3	4
44. Le ocasionan daños en su domicilio o en su puesto de trabajo.	0	1	2	3	4
45. Recibe agresiones sexuales físicas directas.	0	1	2	3	4
46. Ocasionan daños en sus pertenencias o en su vehículo.	0	1	2	3	4

47. Manipulan sus herramientas (por ejemplo, borran archivos de su ordenador).	0	1	2	3	4
48. Le sustraen algunas de sus pertenencias, documentos o herramientas de trabajo.	0	1	2	3	4
49. Se someten informes confidenciales y negativos sobre usted, sin notificarle ni darle oportunidad de defenderse.	0	1	2	3	4
50. Las personas que le apoyan reciben amenazas, o presiones para que se aparten de usted.	0	1	2	3	4
51. Devuelven, abren o interceptan su correspondencia.	0	1	2	3	4
52. No le pasan las llamadas, o dicen que no está.	0	1	2	3	4
53. Pierden u olvidan sus encargos o encargos para usted.	0	1	2	3	4
54. Callan o minimizan sus esfuerzos, logros y aciertos.	0	1	2	3	4
55. Ocultan sus habilidades y competencias especiales.	0	1	2	3	4
56. Exageran sus fallos y errores.	0	1	2	3	4
57. Informan mal sobre su permanencia y dedicación.	0	1	2	3	4
58. Controlan de manera muy estricta su horario.	0	1	2	3	4
59. Cuando solicita un permiso o actividad a la que tiene derecho se lo niegan o le ponen pegas y dificultades.	0	1	2	3	4
60. Se le provoca para obligarle a reaccionar emocionalmente.	0	1	2	3	4